INSURANCE ONLINE

example

Piattaforma integrata gestione portafoglio assicurativo

Caratteristiche principali

INDICE

1. CARATTERISTICHE PRODOTTO 3
1.1. DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE 3
1.2. ARCHITETTURA APPLICATIVA 6
1.2.1. Modulo Interfaccia Canali 7
1.2.2. Modulo Fabbrica Prodotti 9
1.2.3. Modulo Utenti 12
1.2.4. Modulo Workflow Processi 13
1.2.5. Modulo Anagrafe 14
1.2.6. Modulo Portafoglio Vita 16
1.2.7. Modulo Contabilità Tecnica 17
1.2.8. Modulo Business Intelligence e Reporting 19

1. CARATTERISTICHE PRODOTTO

1.1. DESCRIZIONE DELLA SOLUZIONE

EXAMPLE è la piattaforma informatica proposta da Insurance Online, che realizza un sistema integrato del portafoglio vita e danni, caratterizzato da una infrastruttura capace di erogare servizi attinenti sia alle tematiche di distribuzione che di back-office.

Il sistema, caratterizzato da un alto livello di **modularità**, è fruibile in contesti diversi e come tale è oggi installato in produzione presso i nostri clienti con diversi livelli di integrazione tecnologica e di processo delle funzionalità di distribuzione e di gestione dei portafogli vita e danni.

Le linee guida del progetto di sviluppo di EXAMPLE, pur avendo avuto come obiettivo finale quello della realizzazione di un sistema completamente integrato, capace di eliminare le ridondanze e le inefficienze operative (quindi Base Dati unica, Configurazione univoca dei prodotti, ecc.), hanno tenuto conto della **necessità di calare questa architettura innovativa nei diversi contesti** di gestione del business assicurativo, garantendo comunque la possibilità di adottare, anche facendole coesistere, diverse forme di integrazione declinate sulla terna Rete/Canale/Prodotto.

Uno di questi contesti è quello della bancassurance :

La Bancassurance oggi in Italia è caratterizzata da un modello di business che, al di là delle forme di partnership instaurate di volta in volta con le compagnie assicurative, anche per esigenze di gestione di portafogli pregressi, si caratterizza in parte preponderante per un modello basato su una separazione tra il sistema di Front-end ed i diversi sistemi di Back-end delle compagnie. I moduli di EXAMPLE, che costituiscono il sistema di proposizione, emissione, gestione del post-vendita sia di prodotti del ramo vita che del ramo danni sono fruiti dai principali Istituti di credito sia come applicazioni proprietarie installate in banca e quindi aperte alla gestione di portafogli di compagnie diverse, sia come applicazioni di front-end rese disponibili dalla compagnia assicurativa. Le modalità operative di scambio informativo con la compagnia, dal punto di vista tecnologico, sono in entrambi i casi strettamente legate alla capacità o meno del sistema di compagnia di esporre servizi fruibili online da altre applicazioni, ovvero colloquiare unicamente in termini di scambio di flussi. Resta comunque di fondamentale importanza la capacità e l' esperienza storica di Insurance Online di affrontare il tema dell' integrazione dell' applicazione con il sistema informatico della banca.

Il contesto di un sistema completamente integrato

Il contesto di un Sistema Completamente Integrato deve essere affrontato secondo due dimensioni :

- Quella del portafoglio (VITA – DANNI)
- Quella dei sistemi (FRONT – BACK)

	VITA	DANNI
FRONT	1	2
BACK	3	4

Un sistema capace di integrare in termini di architettura e di processi le quattro aree, ed EXAMPLE ha potenzialmente questa capacità, resta in termini di effettiva applicazione, al momento, un sistema teorico, che per essere realizzato presuppone una condivisione di standard, che non sono solo tecnologici, tra i diversi attori coinvolti nel business assicurativo.

Ad oggi EXAMPLE è stato attivato in produzione secondo i seguenti modelli :

	VITA	DANNI
FRONT	1	2
BACK	3	4

	VITA	DANNI
FRONT	1	2
BACK	3	4

	VITA	DANNI
FRONT	1	2
BACK	3	4

	VITA	DANNI
FRONT	1	2
BACK	3	4

Particolarmente interessante è il terzo modello, che sottolinea la capacità di EXAMPLE di esporre i propri servizi di back end, il proprio sistema di configurazione dei processi, dei prodotti e delle regole assuntive, la propria base dati verso un sistema di front-end proprietario del cliente, che di fatto copriva l' area 1 e l' area 2 in modo univoco ed integrato. Per completezza informativa anche l' area 4 era coperta da una applicazione sviluppata in casa dal cliente.

Quando si parla della capacità di EXAMPLE di coprire le aree 1 e 2 occorre sottolineare un aspetto importante; non bisogna confondere la capacità di EXAMPLE di esporre i propri servizi e processi di distribuzione (il Front-end verso le reti ed i canali di distribuzione) con lo strato di presentation che può essere coperto, ed il più delle volte lo è, da architetture applicative del cliente (vedi il sistema FACE di Montepaschi, piuttosto che portali proprietari ecc.).

L' efficienza nella integrazione

Il tema dell' efficienza dell' integrazione auspicabile fra le diverse componenti è stato affrontato da Insurance Online ponendo alla base della logica implementativa alcuni caposaldi:

- Base dati unica

  Questo termine deve essere chiarito. In effetti dovremmo parlare di Base dati unica distribuita. Ciò che è importante non è tanto l' esistenza di un DB centrale, univoco, proprietario di uno dei partecipanti al business, che sia la compagnia piuttosto che la rete di distribuzione, ma bensì la capacità della piattaforma di accedere e gestire i dati presenti su sistemi diversi e non ridondati. Potremmo adottare uno slogan del tipo " ognuno gestisca i propri dati e renda disponibili le informazioni necessarie all' operatività".

- Processi distribuiti

  EXAMPLE possiede un proprio componente di Business Process Management capace di gestire, tramite il modulo di engine, processi distribuiti secondo quanto implementato dai moduli di configurazione tecnica della piattaforma. EXAMPLE è comunque in grado di disabilitare tale componente e rendere disponibili i propri processi e le proprie funzioni a sistemi di BPM di mercato eventualmente già attivi sul cliente. Inoltre rende possibile anche una modalità di scambio operativo tra il nostro BPM ed altri secondo una logica di macroprocesso.

- I Sistemi di Configurazione

  EXAMPLE possiede moduli di configurazione che coprono tutte le esigenze di definizione delle caratteristiche del business assicurativo, parliamo quindi di configurazione attuariale e delle norme assuntive (calcoli,funzioni,controlli,ecc.), di configurazione tecnica di prodotto (garanzie, oggetti assicurati, soggetti contrattuali ecc.), di configurazione tecnica dei processi (navigazione funzionale, dati associati alla transazione, controlli formali e di merito sui dati, ecc.), di configurazione documentale (documenti informativi, contrattuali, reportistica ecc.). Sottolineiamo ancora una volta la possibilità di integrare in modo semplice moduli di configurazione di proprietà del cliente che svolgano gli stessi compiti.

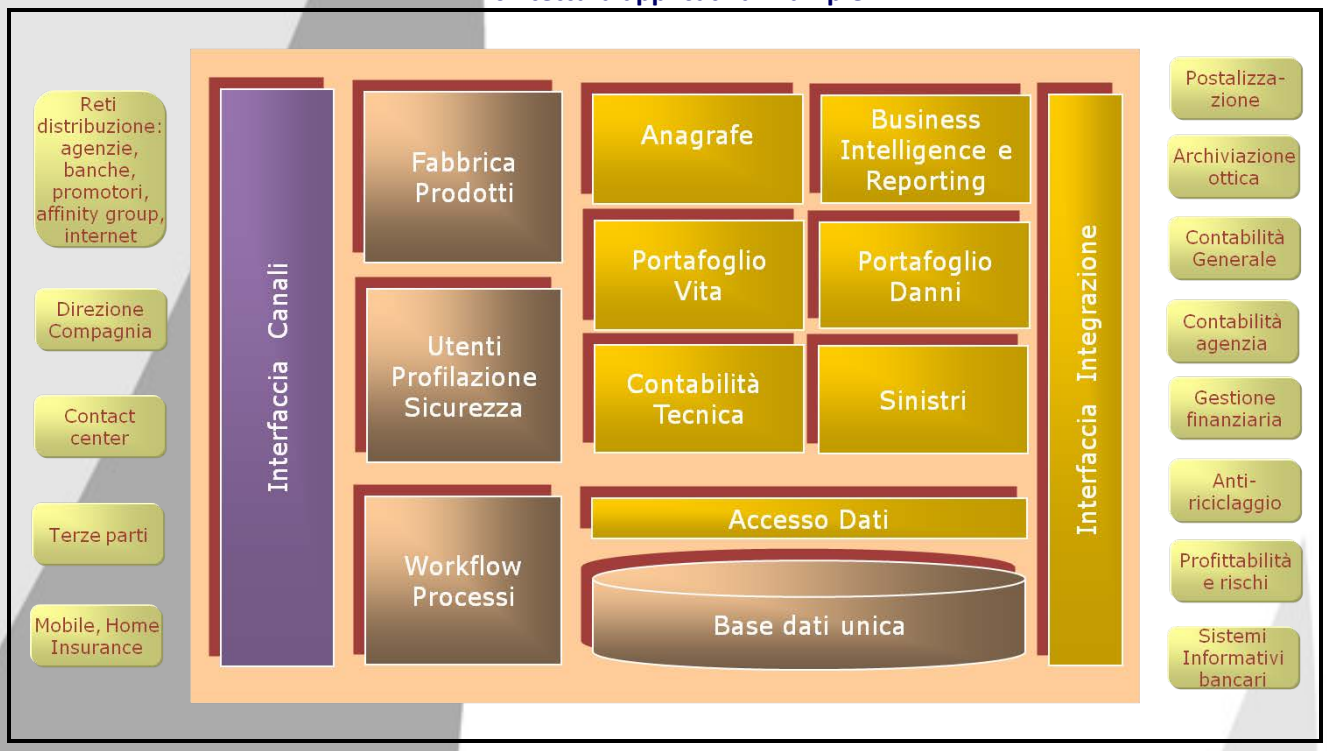
- I Sistemi esterni

  Nelle diverse installazioni di EXAMPLE Insurance Online ha integrato la propria piattaforma architetturale con componenti esterne :

Anagrafe	Esperienze di integrazione: sistemi proprietari
Contabilità generale	Esperienze di integrazione: sistemi proprietari
Contabilità tecnica	Esperienze di integrazione: SAP FSCD, sistemi proprietari
Antiriciclaggio	Esperienze di integrazione: WINTAR, GIANOS
CRM e DWH	Esperienze di integrazione: SAP, BUSINESS OBJECT, sistemi proprietari
Archiviazione ottica	Esperienze di integrazione: PROGETTO 2000, IDM, FILENET
Gestione finanziaria	Esperienze di integrazione: SOFIA
Altri sistemi	
Front-end reti distribuzione	Esperienze di integrazione: sistema NEWAGE (Vittoria Assicurazione), sistema FACE (MPS)
Sistemi di agenzia	Esperienze di integrazione: sistemi vari
Postalizzazione	Esperienze di integrazione: POSTEL
Sistema banca	Anagrafe, Conti Correnti, Contabilità, Controllo gestione, Marketing, Mutui e Finanziamenti, Struttura Rete vendita

1.2. ARCHITETTURA APPLICATIVA

Architettura applicativa Example



La piattaforma Example è costituita da un modulo che espone verso l'esterno tutte le funzionalità online dell'applicativo: il modulo "**Interfaccia Canali**".

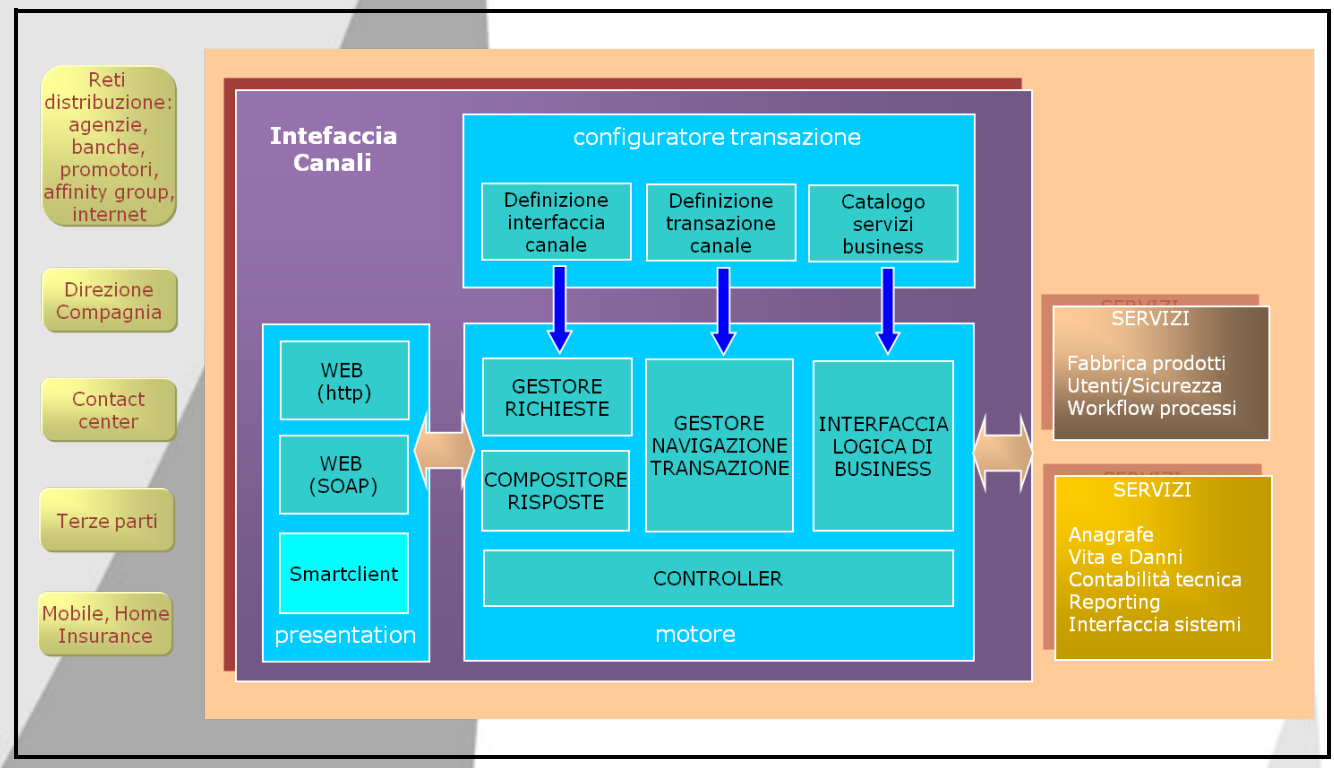
Dietro a questo stanno 3 motori: il modulo "**Fabbrica Prodotti**" che gestisce la configurazione dei prodotti assicurativi, il modulo "**Utenti**" che gestisce la profilazione degli utenti ed i controlli di accesso all'applicativo ed infine il modulo "**Workflow Processi**" che consente la definizione ed il controllo dei processi attivati sulla piattaforma.

Tutta la logica di business relativa alla gestione dei prodotti assicurativi vita viene svolta attraverso i seguenti moduli: "**Anagrafe**", "**Portafoglio Vita**", "**Contabilità Tecnica**", e "**Business Intelligence e Reporting**".

La piattaforma Example è in grado di gestire contestualmente ai prodotti assicurativi del ramo vita anche i prodotti dei rami elementari danni attraverso i moduli "**Portafoglio Danni**" e "**Sinistri**".

Uno strato di interfaccia consente di accedere in modo flessibile alla base dati "**Accesso Dati**" e di integrarsi con i sistemi ed applicativi esterni "**Interfaccia Integrazione**".

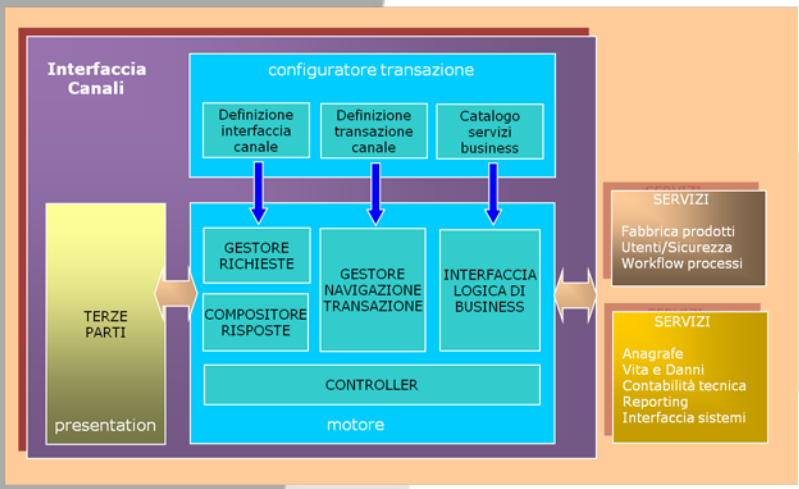
1.2.1. Modulo Interfaccia Canali



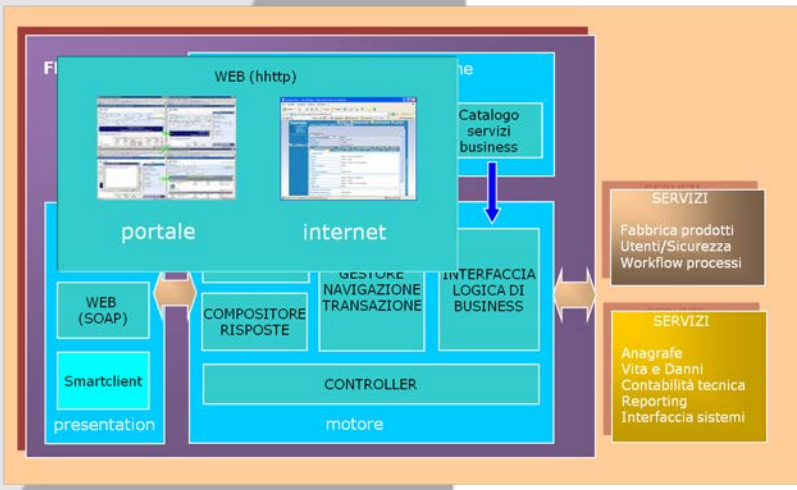
Il modulo gestisce l'interfaccia della piattaforma verso le diverse tipologie di utente. Per ognuna di esse il sistema consente la definizione delle modalità di interazione con le funzioni della piattaforma che meglio si adattano alle diverse esigenze.

Attraverso il tool "configuratore transazione" l'amministratore della piattaforma può disegnare l'articolazione di una funzione (es. preventivo prodotto xyz) per un determinato canale (es. agenzia) e, all'occorrenza, definirne una diversa per un altro canale (es. internet): le caratteristiche tecniche del prodotto assicurativo, le modalità di vendita, le regole di controllo e validazione vengono fornite da Servizi esterni a questo modulo che "non contiene logica di business".

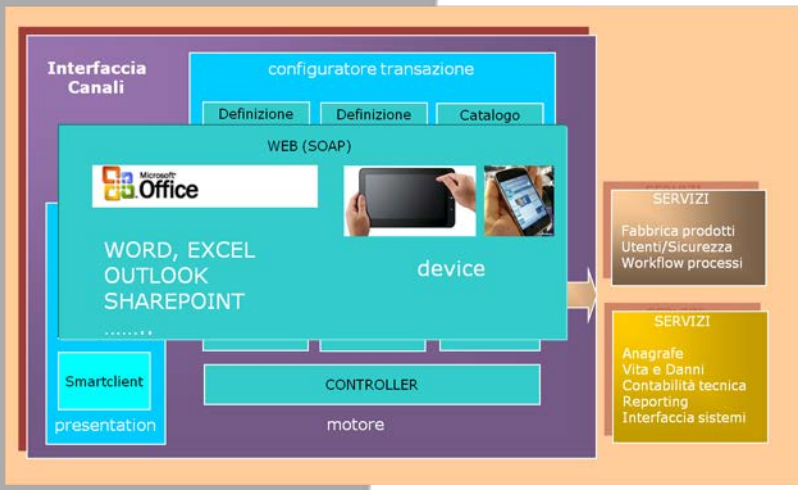
La funzione così configurata potrà essere esposta verso l'esterno attraverso il browser della piattaforma, oppure nelle altre modalità previste dai diversi canali:



Applicativi di terze parti
(es. front-end comuni ad altri applicativi)



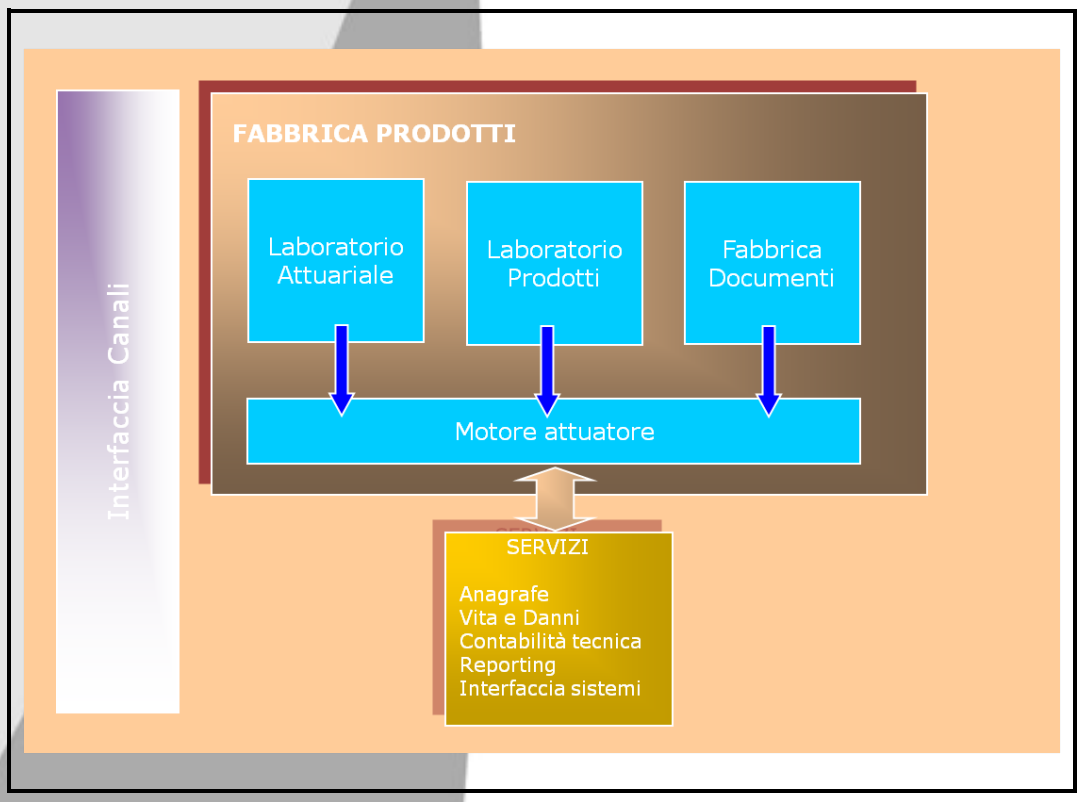
Portali



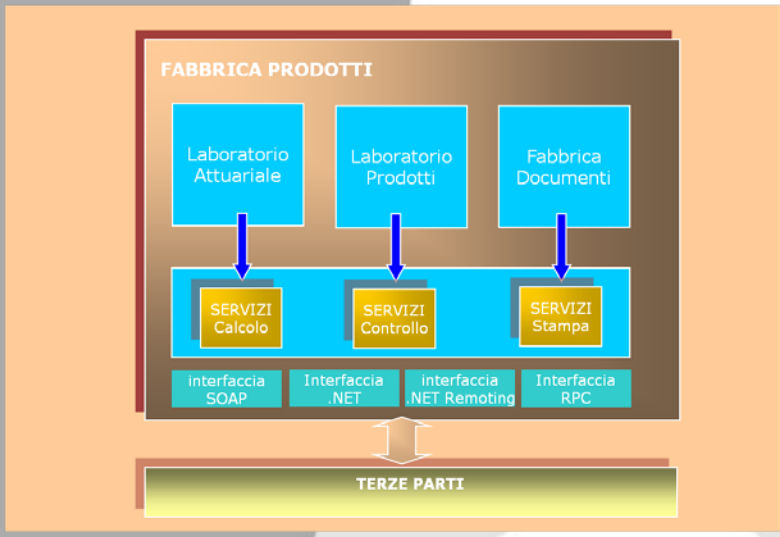
Devices mobili

Integrazione in strumenti Office

1.2.2. Modulo Fabbrica Prodotti



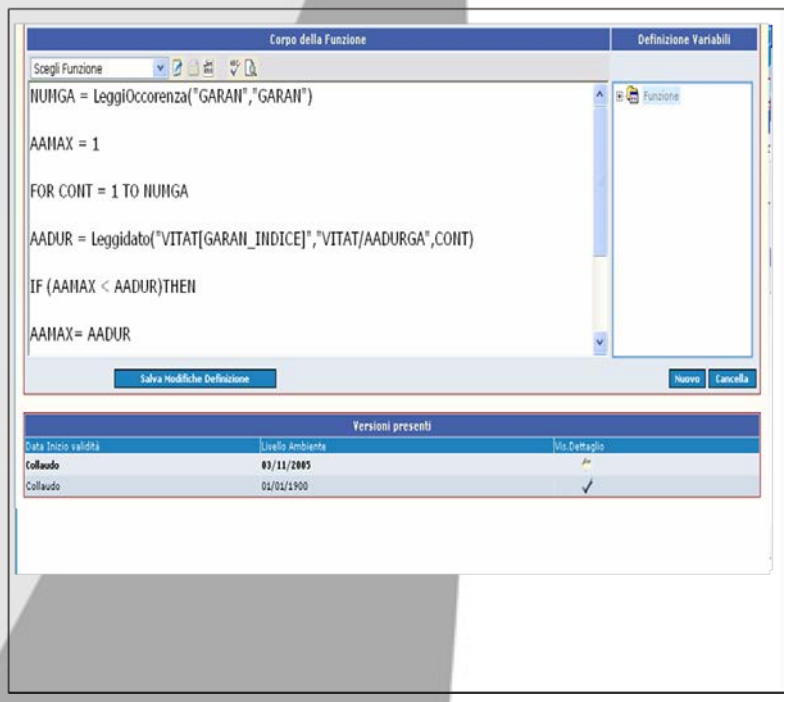
La Fabbrica Prodotti è costituita da 3 tools che consentono all'utente di definire e parametrizzare i propri prodotti assicurativi.
Inoltre, interagendo con gli altri servizi della piattaforma, i 3 componenti forniscono tutti i servizi necessari ad eseguire calcoli, controllare e validare funzioni di gestione, produrre i documenti che attestano l'esecuzione di operazioni.



I servizi di calcolo, controllo e stampa offerti dai componenti possono essere utilizzati anche da terze parti

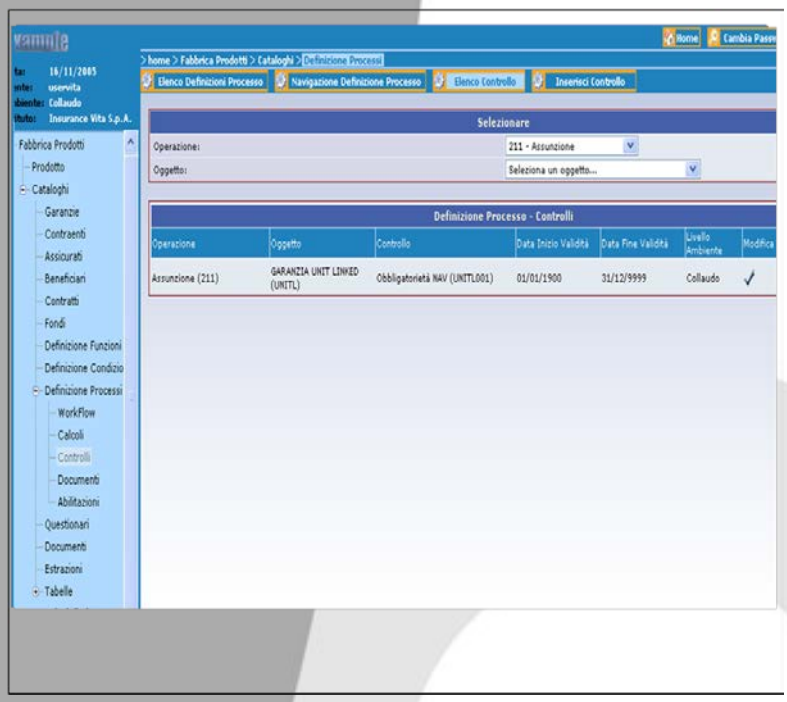
Ognuno dei componenti può essere sostituito con strumenti di terze parti che siano in grado di offrire i medesimi servizi.

Laboratorio Attuariale



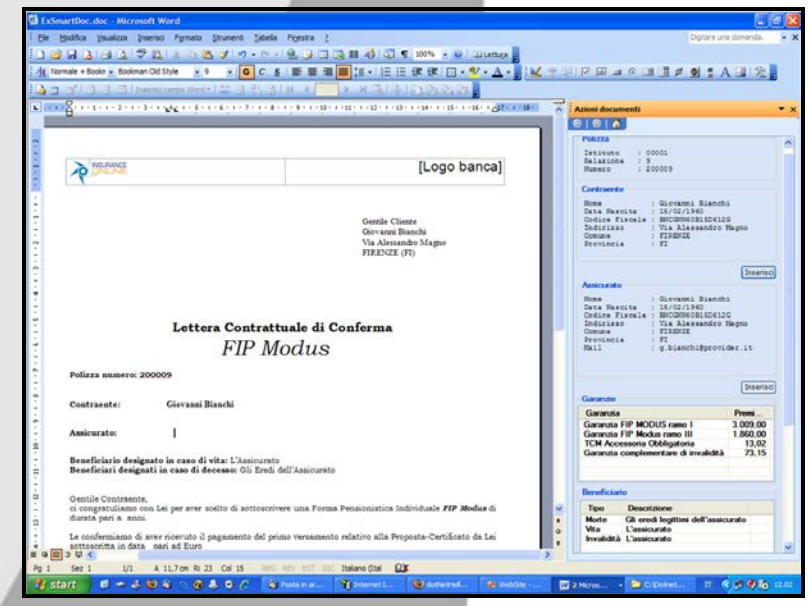
- Ricco catalogo di funzioni e formule predefinite: premi, prestazioni, fiscalità, riserve, rivalutazioni, provvigioni, dati finanziari, ecc.
- Creazione autonoma di nuove formule
- Test online della formula
- Definizione dinamica di nuove tabelle
- Caricamento parametri da fonti esterne
- Funzioni di utility: copia, includi,…
- Gestione del versioning

Laboratorio Prodotti



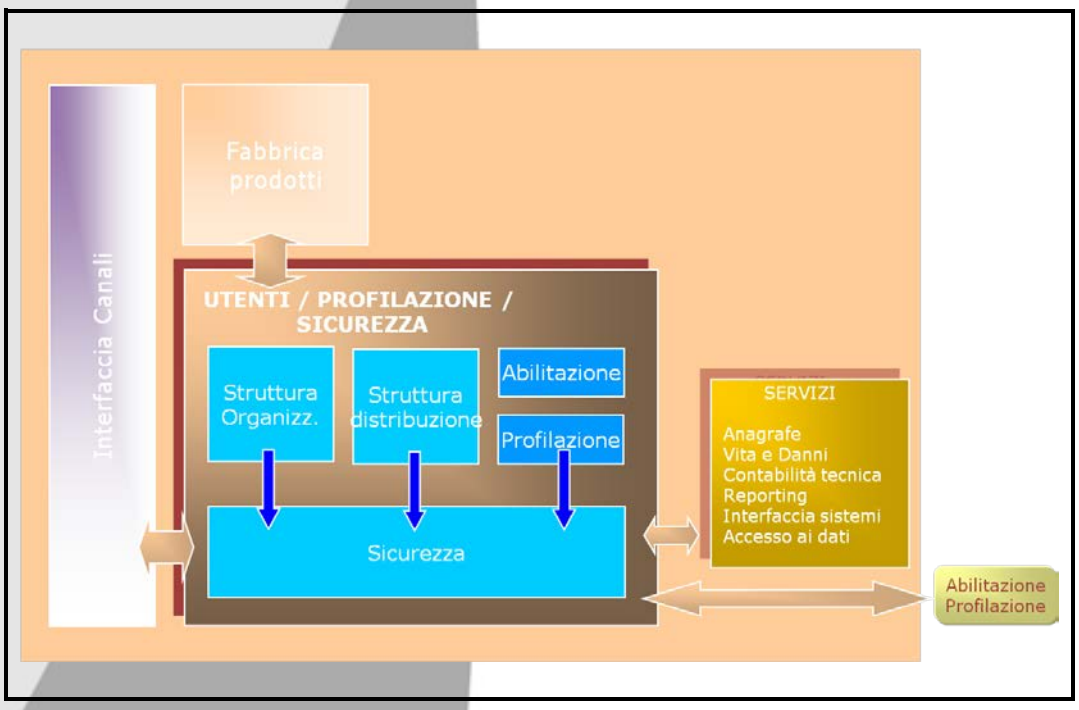
- Creazione guidata del prodotto
- Costruzione del prodotto secondo il metodo della distinta
- Ricco catalogo di prodotti e garanzie già definiti
- Parametrizzazione e personalizzazione prodotti su ogni rete di vendita
- Definizione ed abilitazione delle regole di controllo e validazione
- Gestione degli ambienti di lavoro: sviluppo, collaudo e produzione

Fabbrica Documenti



- Disegnare il lay-out dei documen
- Associazione variabile dal dizionario dati della piattaforma
- Gestione versioning documenti
- Generazione stampe in formato .PDF
- Memorizzazione stampe
- Integrabilità con strumenti di Document Management

1.2.3. Modulo Utenti



Attraverso il tool è possibile gestire gli utenti della piattaforma in totale autonomia, piuttosto che integrandosi in tutto o in parte con sistemi di autenticazione e/o profilazione esterni.

Il tool consente di:

Definire dinamicamente le reti di distribuzione

- costruzione di un albero con un numero illimitato di livelli
- definizione delle dipendenze gerarchiche

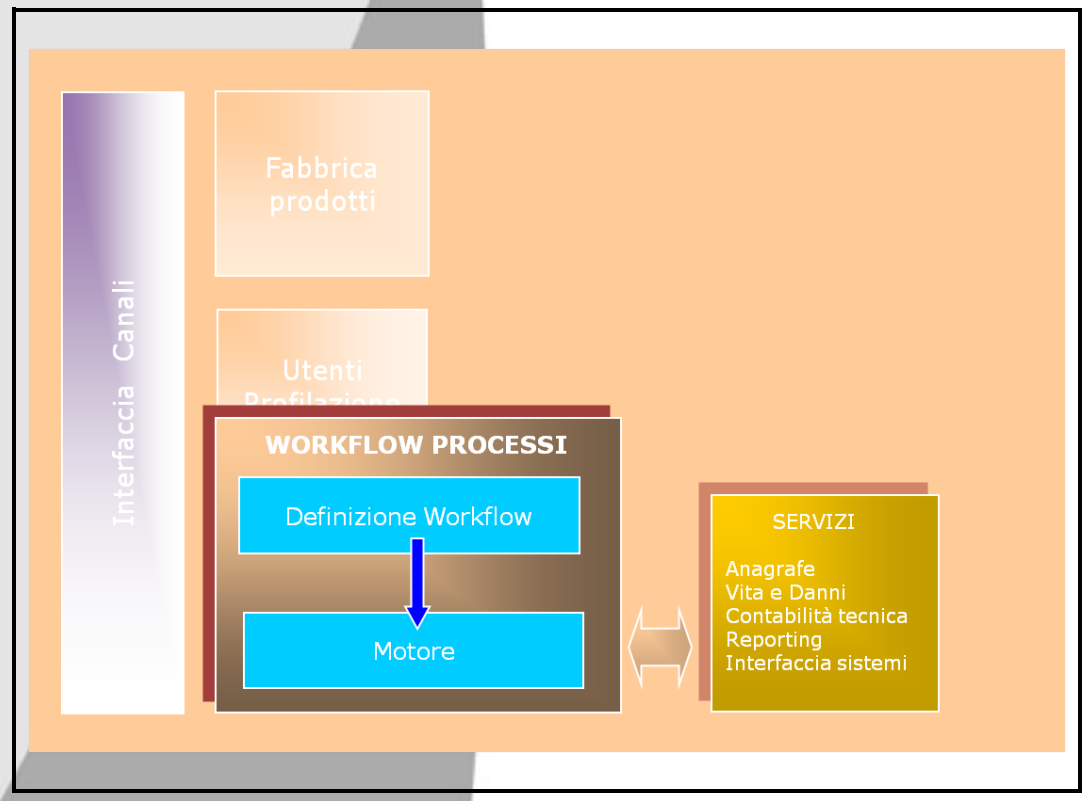
Gestire abilitazioni funzionali e di visibilità sui dati a livello di Gruppi

- profilazione utente flessibile
- possibilità di abilitare / disabilitare la singola funzione sul singolo prodotto
- creazione ed evoluzione della struttura organizzativa in base alle esigenze della compagnia

Gestire le password

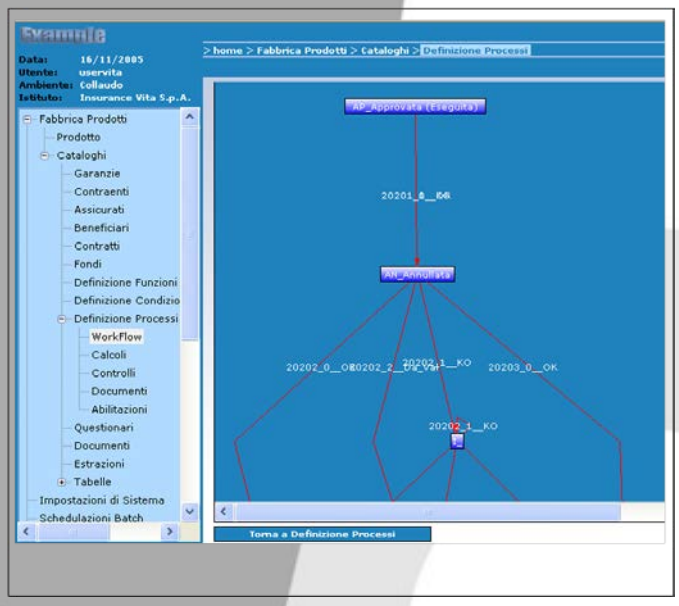
Interagire con sistemi di sicurezza esterni

1.2.4. Modulo Workflow Processi



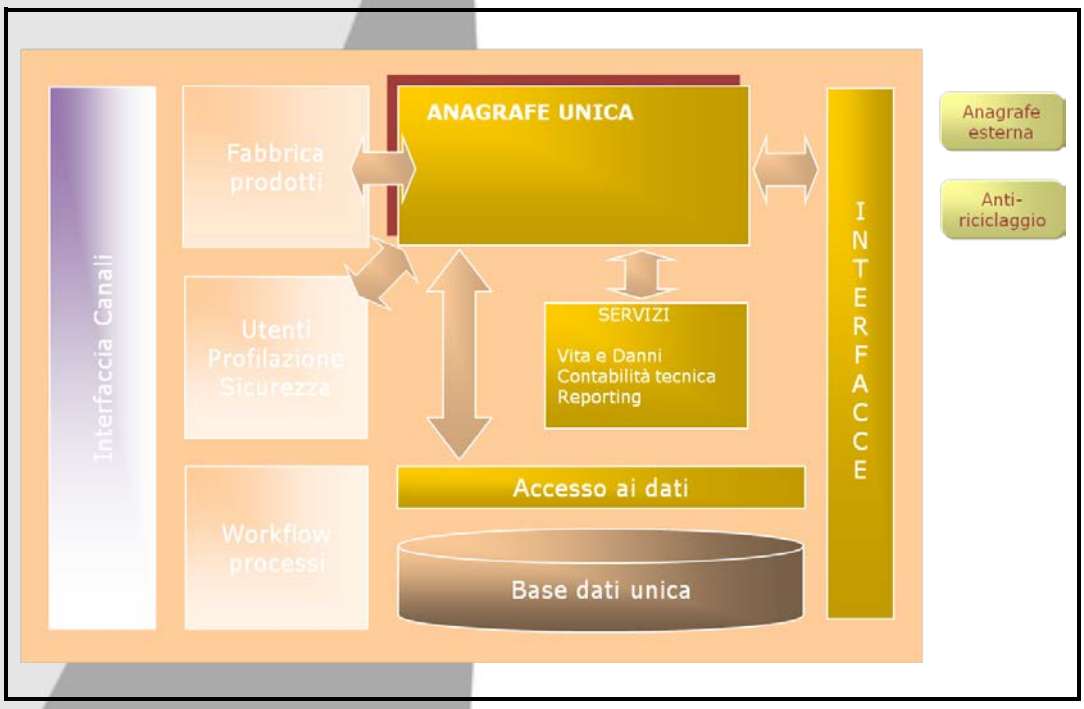
Attraverso il tool è possibile strutturare i flussi di lavoro secondo i processi che più si confanno alle esigenze dei prodotti assicurativi, dei canali attraverso i quali vengono veicolati e delle modalità di gestione operativa preferite dal cliente.

Ogni processo può essere scomposto in fasi che richiedono un intervento di lavorazione manuale o un'operazione automatica.
Riutilizzando le componenti applicative messe a disposizione dal sistema è possibile adeguarsi agevolmente a modifiche di procedure organizzative.
Le lavorazioni di una pratica seguono la sequenza impostata e possono essere facilmente monitorate su tutto il ciclo di vita.



- Creazione del workflow di un processo attraverso la definizione di stati ed eventi
- Rappresentazione grafica del workflow
- Possibilità di differenziare il workflow
  per tioplogia di prodotto
  per canale

1.2.5. Modulo Anagrafe



Attraverso questo modulo la piattaforma Example è in grado di gestire tutti i soggetti che partecipano al business assicurativo.

Le principali caratteristiche funzionali sono:

Censimento univoco del soggetto

- unica base dati anagrafica e medesime funzioni per reti distribuzione, direzione compagnia, altri utenti
- normalizzazione delle informazioni che arrivano da altri sistemi (tipicamente dall'anagrafe banca o da quello di agenzia)
- memorizzazione univoca dei dati assoluti (nome, cognome, sesso, ….) e gestione multipla dei dati specifici di ogni rapporto (recapiti, modalità e coordinate pagamento, …)

Visibilità del soggetto in base al profilo utente

- distinzione fra visibilità del soggetto e visibilità dei rapporti in essere con la compagnia
- ogni utente ha la visibilità dei soggetti in funzione dei rapporti cui è abilitato

Gestione dei ruoli assunti dal soggetto

- contraente, assicurato, rappresentante, percipiente, proprietario, ecc.
- definizione e gestione delle relazioni fra i soggetti (padre-figlio, nucleo familiare,…)

Molteplici criteri di ricerca

- nominativo, codice cliente, codice fiscale, codice esterno

Gestione informazioni richiesti dalla normativa

- Dati antiriciclaggio
- Privacy
- Reclami

Possibilità di interagire con Anagrafi esterne

- Interfacciamento con sistemi applicativi esterni
- Memorizzazione del soggetto 'conosciuto' dal sistema applicativo esterno
- Gestione sull'Anagrafe unico dei dati tipici di altri sistemi (es. NDG)

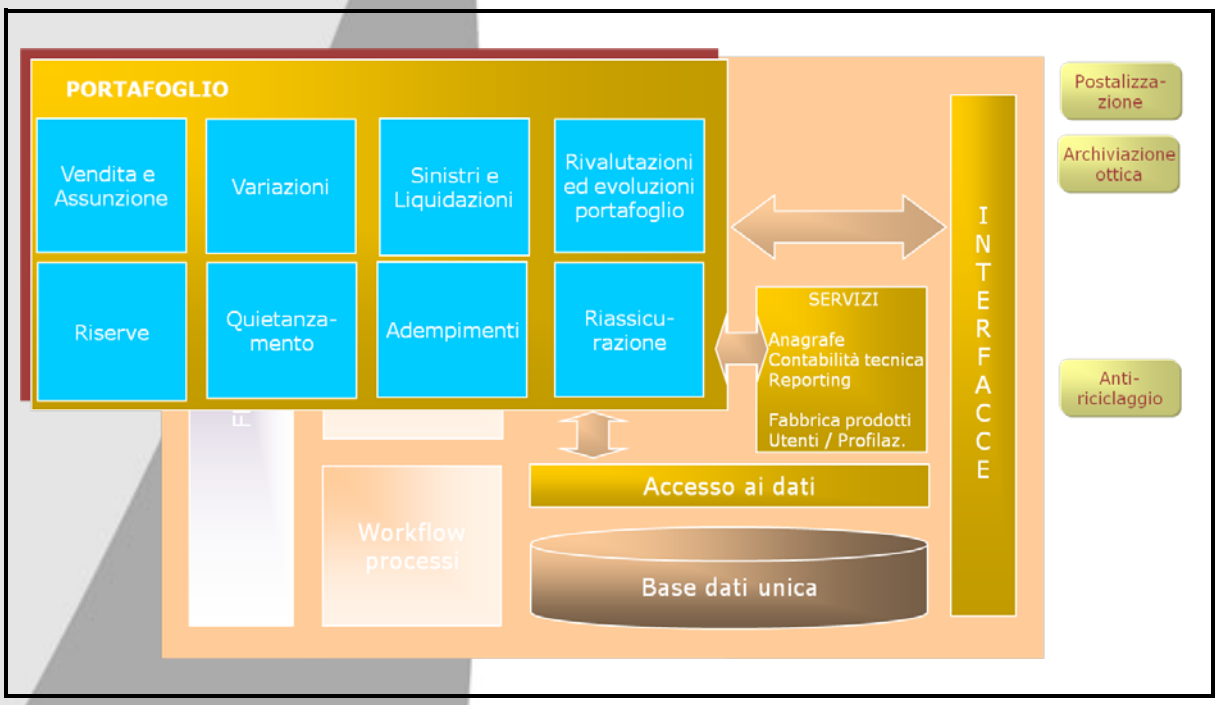
Gestione storica di ogni anagrafica

- Ogni modifica apportata viene tracciata e mantenuta sullo storico dell'anagrafica

Interrogazioni on-line dei contratti in portafoglio al cliente

- Dati di sintesi:
  - Elenco contratti con "controvalore ad oggi"
  - Controvalore complessivo del portafoglio cliente
  - Rappresentazione grafica portafoglio cliente
  - Classe redditività
- Informazioni di dettaglio:
  - Storico profilo adeguatezza
  - Storico preventivi
  - Storico comunicazioni inviate
  - Storico contatti
  - Dati anagrafici
  - Dati privacy
  - Reclami

1.2.6. Modulo Portafoglio Vita



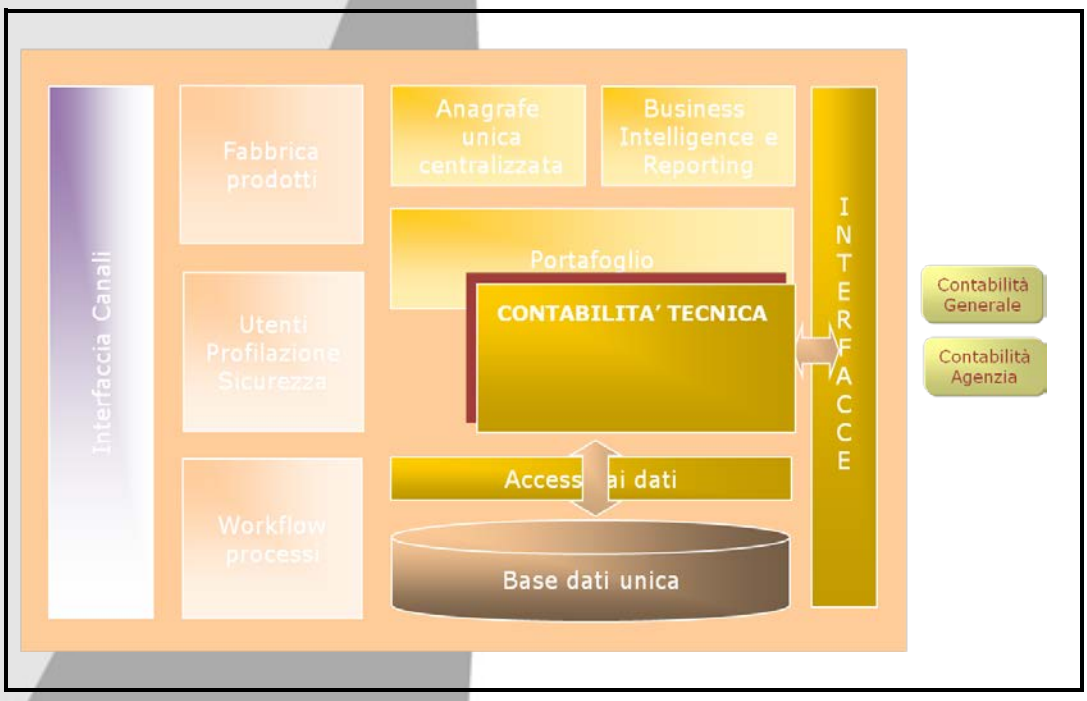
Il modulo rende disponibili tutte le funzioni necessarie alla gestione di un **portafoglio di polizze del ramo vita**.

Ogni funzione fornisce servizi specifici ma attraverso caratteristiche comuni:

- possono essere utilizzati in modalità on-line (tramite il front-end) o in modalità differita (es. elaborazioni massive)
- interagiscono fra loro e con gli altri moduli dell'applicazione (es. anagrafe, contabilità tecnica) sulla base dei processi definiti nel Workflow
- accedono tutti alla medesima base dati (portafoglio)
- richiedono alla Fabbrica Prodotto quali sono i calcoli, le regole, la modulistica che devono essere applicati
- interagiscono con gli altri sistemi di compagnia (es. Contabilità Generale, Archiviazione Ottica, ecc.) tramite interfacce standardizzate.

Per il dettaglio delle funzioni gestite si rimanda al paragrafo "Processi coperti e funzioni disponibili".

1.2.7. Modulo Contabilità Tecnica



Attraverso il presente modulo è possibile gestire la contabilità tecnica relativa a:

- **premi**
- **pagamenti**
- **provvigioni**

Le principali caratteristiche funzionali sono:

<u>Incassi</u>

- Gestione automatica dell'incasso (incassi massivi)
  - Integrazione con le procedure di incasso bancarie (es. c/c)
  - Riconcilazione automatica tramite home-banking
  - Completa gestione dei mandati RID
  - Personalizzabile per prodotto
- Gestione incassi manuali
  - Singoli e multipli
  - Molteplici modalità di pagamento
- Generazione premi sospesi e premi arretrati
- Funzioni on-line di ricerca, abbinamento e storno

<u>Pagamenti</u>

- Generazione movimenti di liquidazione
- Molteplici modalità di pagamento
- Liquidazioni massive automatiche

<u>Provvigioni</u>

- Calcoli definiti nella Fabbrica Prodotti
- Ripartizione su tutti i livelli della rete distributiva

- Generazione automatica flussi di pagamento

Gestione Partite Non Assicurative

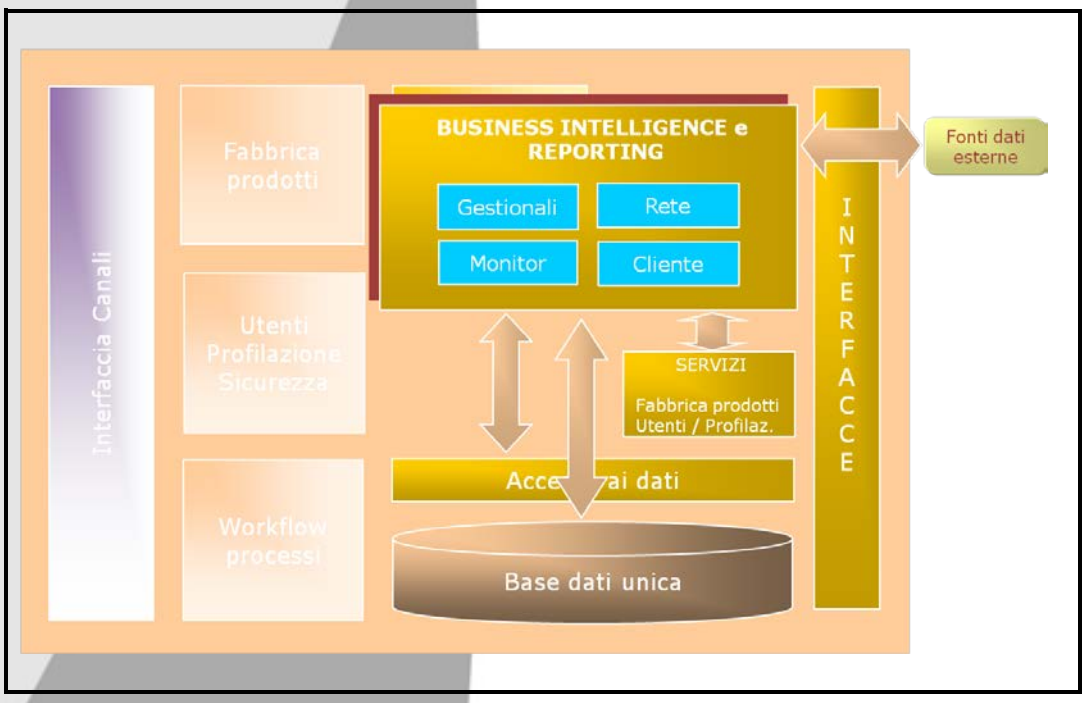
Gestione Fogli Cassa

Gestione Rimesse

Chiusura e ripertura periodi contabili

Alimentazione automatica contabilità generale

1.2.8. Modulo Business Intelligence e Reporting



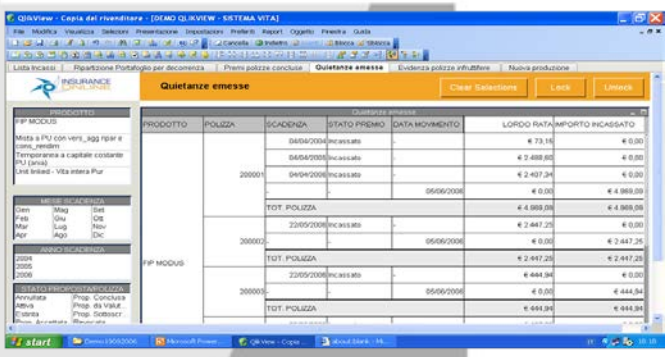
Funzioni on-line di monitoraggio sia per la compagnia che per le reti di vendita

Generazione di report su richiesta dell'utente

- Elaborazioni on-line e differite
- Generazione di documenti in formato pdf, excel, testo
- Rappresentazione informazioni su grafici

Utilizzo di strumenti di Business Intelligence

- QlikView
- Integrato con la base dati della piattaforma
- Integrato applicativamente sulle funzioni on-line



- L'utente può costruire in autonomia cruscotti di analisi utilizzando strumenti visuali
- Basta un solo 'click' per selezionare l'insieme dei dati che si vogliono analizzare
- Dalla informazione sintetica al singolo dato attraverso funzioni di drill-down
- Passaggio automatico dalla tabella alla sua rappresentazione grafica (torta, pila, …)
- Possibilità di applicare ai dati un vasto set di operatori: finanziari, matematici, logici, ecc..
- Ogni informazione (tabella, grafico, dato) può essere stampato o estratta su documenti .xls