

Ampliare la Comunicazione ai Clienti per soddisfare le Loro preferenze

La gestione dei processi dinamici incrementa il vantaggio competitivo della compagnia Svizzera

Il Business

Die Mobiliar, la più antica compagnia assicurativa in Svizzera, detiene una posizione leader nel mercato, fornisce una gamma completa di assicurazioni, prodotti pensionistici e servizi che vanno dalla proprietà, responsabilità auto fino all'assicurazione sulla vita. Circa 1.7 milioni di clienti si affidano a Die Mobiliar quando si parla della loro sicurezza, così come un terzo dei proprietari di immobili e oltre un terzo delle aziende private. Die Mobiliar si è aggiudicata il WfMC Global Award 2015 per il nuovo "Mobiliar Korrespondenz System", abbreviato in MKS.

La Sfida

Die Mobiliar ha individuato nei documenti utilizzati in diversi casi d'uso assicurativi l'opportunità per l'azienda di comunicare e costruire relazioni forti con i propri clienti in diverse lingue e paesi, in particolare in Europa.

Con un volume annuo di corrispondenza business superiore a 6.3 milioni di buste, Die Mobiliar ha riconosciuto l'importanza dell'efficacia di un sistema in grado di produrre e distribuire in tempi brevi una enorme quantità di comunicazioni con una qualità elevata attraverso tutti i canali.



Il sistema esistente, basato su Microsoft Word poteva soddisfare solo parzialmente una gamma di necessità così vasta. Gli amministratori dei documenti Die Mobiliar erano costantemente impegnati a mantenere in modo efficiente le centinaia di modelli con varianti di lingua diversi, attraverso un sistema distribuito usato da oltre 4000 impiegati assicurativi. La creazione di migliaia di documenti prodotti quotidianamente dai modelli ha portato ad una crescita incontrollabile di versioni di modelli e a scostamenti di stile rispetto all'identità aziendale.

Lo scambio di dati, la consegna del documento e degli allegati effettuati in modo manuale ai case assicurativi gestiti da altre applicazioni hanno causato inoltre ritardi e alti costi amministrativi per la comunicazione Die Mobiliar.

Obiettivi di Business

- Permettere al business di gestire il disegno e l'aggiornamento dei documenti (senza "programmare")
- Ottimizzare le risorse IT per le tematiche tecniche
- Velocizzare la distribuzione dei documenti ai clienti
- Ridurre il time to market per i nuovi prodotti assicurativi
- Velocizzare la creazione di nuovi modelli di documenti
- Semplificare i processi documentali per concentrare l'attenzione alle esigenze dei clienti

Requisiti Funzionali

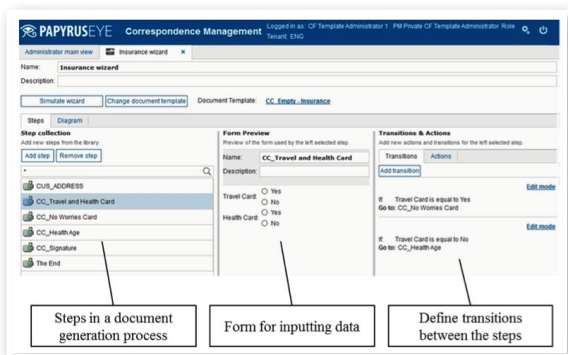
- Gestire i modelli e i relativi processi con un unico sistema
- Integrare disegno, manutenzione e produzione
- Assicurare change management e versioning per il rapido evolversi degli aggiornamenti
- Automatizzare lo scambio dei dati tra le applicazioni
- Integrare i diversi canali di distribuzione direttamente nel processo di comunicazione
- Supportare in modo completo le aree di lavoro multilingue, i modelli e i documenti clienti

La Soluzione

Il nuovo Sistema centralizzato Mobiliar Korrespondenz, basato sulla Piattaforma Papyrus business-oriented, ha aiutato l'azienda ad introdurre il nuovo "approccio su due livelli" con uno stile di lavoro process-driven che consente ad ogni attore di concentrarsi sui propri punti di forza e promuove la collaborazione lungo linee ben definite di responsabilità.

Gli utenti business possono disegnare e mantenere contenuti e processi in modo flessibile senza coinvolgere l'IT e utilizzando workplace specializzati, basati sul ruolo, che integrano tutti gli strumenti per disegnare documenti e processi. L'IT fornisce supporto per i compiti tecnici e più complessi come l'integrazione di sistemi e servizi esterni, a seconda della richiesta.

Per assicurare coerenza e massimizzare le risorse, MKS consente un ampio riutilizzo dei componenti dei documenti e dei complementi dei modelli e l'ottimizzazione dei processi che permettono allo staff di front-office di focalizzarsi sulle necessità dei clienti. Tutti i modelli di documenti e di processi e le risorse sono gestiti direttamente dal sistema e memorizzati in un repository versionato, garantendo coerenza di disegno e identità aziendale.



Gli amministratori di modelli creano il processo del documento

Il sistema permette anche al team di business multilingua di lavorare nella lingua scelta, a prescindere dalla lingua scelta dal destinatario.

Con il supporto di un'architettura browser thin client, gli assicuratori possono ora accedere al sistema indipendentemente dalla loro ubicazione e creare facilmente documenti che soddisfano direttamente ogni necessità del cliente, in modo semplice e fornendo risposte tempestive alle domande dei clienti. I processi associati ai documenti si collegano in modo dinamico ai vari servizi di back-end, forniscono al volo i dati richiesti, annotano le decisioni

Prodotti Papyrus in Die Mobiliar

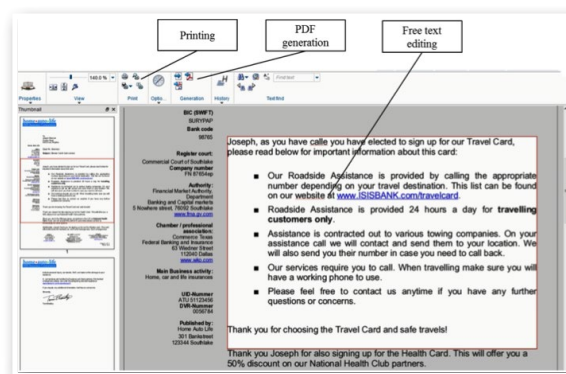
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Designer Package
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus Client
- Papyrus Adapters: LDAP, SOAP, HTML
- Papyrus Server

Die Mobiliar

dell'impiegato ed eseguono ogni richiesta di lavoro, in modo da assemblare automaticamente il documento assicurativo che corrisponderà esattamente alla situazione specificata del cliente, ottemperando alle norme assicurative relative e controllando eventuali errori e/o omissioni.

Una volta che il documento è completato, può essere modificato nelle opzioni dall'impiegato di filiale e stampato localmente, esportato come PDF o consegnato al cliente via mail o fax in base al canale prescelto, oltre ad essere scambiato con le rispettive applicazioni business Die Mobiliar.

Con l'utilizzo delle funzionalità Papyrus Adaptive Case Management e BPM, MKS gestisce l'intero ciclo di vita del documento dalla progettazione fino alla distribuzione,



Modalità di modifica dei contenuti

secondo le politiche specifiche previste da Die Mobiliar. Il controllo del processo è nelle mani degli utenti business che possono eseguire gli aggiornamenti sia sui modelli di documento che di processo in qualsiasi momento, come chiedono i nuovi requisiti di mercato, permettendo a Die Mobiliar di rispondere ai cambiamenti in tempi brevi e cogliere nuove opportunità.

Il nuovo MKS ha superato le aspettative di Die Mobiliar in termini di efficienza, produzione e servizi per tutta l'organizzazione:

- Riduzione del numero dei modelli e miglioramento della qualità dei documenti
- Incremento di 20x della produzione giornaliera
- Integrazione sincrona dei dati dai sistemi back-end che utilizzano i Web Services
- Riduzione significativa del time to market per i nuovi servizi assicurativi
- Miglioramento della customer experience

Snapshot

- **Organizzazione:** Assicurazione Die Mobiliar
- **Sfida:** Efficientare la produzione dei documenti business; integrare il backend senza soluzione di continuità
- **Obiettivi:** Abilitare gli utenti business; Centralizzare la creazione di documenti in alta qualità; Integrazione la distribuzione multi-canale; Velocizzare il time to market
- **Integrazione:** Servizi Web multipli
- **Soluzioni:** Adaptive Case Management, Business Correspondence