



Trasformare il Customer Service con un sistema moderno e scalabile di gestione di contenuti e processi

Obiettivi di business

- Soddisfare le esigenze dei clienti con un modello operativo efficiente e scalabile
- Passare da sistemi basati su tecnologie mainframe a dipartimentali
- Combinare in un'unica piattaforma i due sistemi esistenti di gestione immagini e contenuti
- Migrare più di 20.000.000 di documenti esistenti
- Fornire una base per l'assistenza online ai clienti
- Dotarsi di una soluzione adatta a soddisfare i requisiti di business della compagnia

Requisiti funzionali

- Affidarsi ad un sistema di gestione dei processi e contenuti più moderno in grado di supportare l'azienda nella sua crescita.
- Indirizzare le richieste al team preposto alla lavorazione nei tempi stabiliti
- Adottare un repository in grado di salvare e recuperare tutta la documentazione e la corrispondenza scambiata con gli assicurati
- Monitorare e gestire il lavoro dei team e disporre di reportistica utile alla pianificazione giornaliera

Prodotti Papyrus presso Utmost Life & Pensions

- Papyrus Business Designer
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus WebRepository
- Papyrus WebArchive
- Papyrus TypeManager
- Papyrus Adapter/LDAP
- Papyrus Client

L'azienda

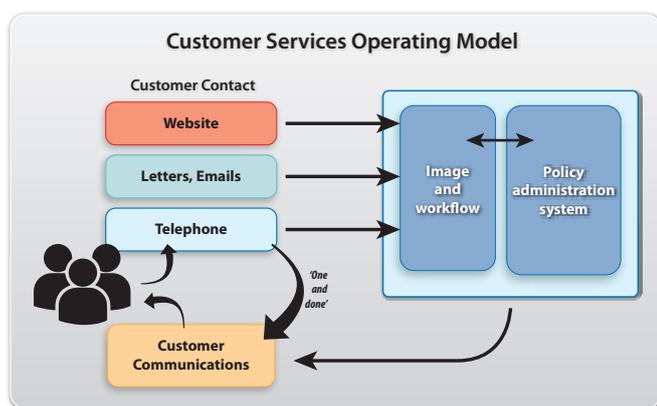
Utmost Life and Pensions è una compagnia britannica che opera nell'ambito vita e fondi pensione. E' cresciuta grazie ad una serie di fusioni ed acquisizioni che si sono susseguite nel tempo a partire dal 1911. Tra queste spicca l'acquisizione di Reliance Life nel 2018 e di Equitable Life, entrata nel Gruppo Utmost nel 2020. Utmost Life and Pensions conta 380.000 clienti, con 7 miliardi di sterline di asset. Fa parte del più ampio gruppo Utmost Group Ltd, una compagnia specializzata in assicurazioni sulla vita che attualmente amministra 37 miliardi di sterline di asset con oltre 500.000 clienti.

The Challenge

Con più sistemi legacy in uso da oltre 30 anni, Utmost Life and Pensions aveva la necessità di trasformare il servizio clienti, per essere in grado di fornire un'esperienza al cliente di qualità con livelli di servizio elevati e minori costi di gestione. Inoltre, Utmost Life and Pensions aveva bisogno di un modello operativo scalabile che consentisse di acquisire nuove aziende in modo efficiente ed efficace. La compagnia aveva dunque l'esigenza di un nuovo e moderno sistema di gestione dei contenuti e dei processi, in grado di sostenere la crescita aziendale e costituire la base per un servizio di self-service online, elemento chiave della roadmap di trasformazione della compagnia. Non ultima, la necessità di migrare 20 milioni di documenti dal sistema legacy alla nuova soluzione.

La soluzione

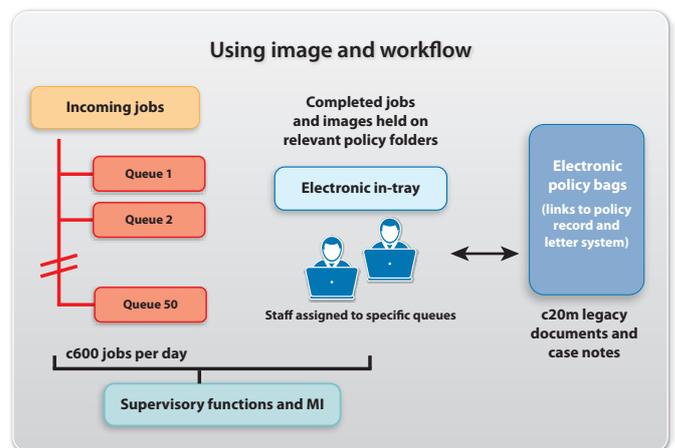
Il lancio del nuovo sistema di gestione di contenuti e processi Papyrus è avvenuto in meno di 6 mesi dalla scelta. Papyrus ha fornito una soluzione su misura per soddisfare le esigenze di business ed adattarsi in modo scalabile alle esigenze di crescita future.



Modello operative del customer service

Gli assicurati hanno a disposizione 3 canali di contatto con il servizio clienti: il sito web della compagnia, inviando una lettera o una email, oppure telefonicamente. Le richieste scritte, le email e le chiamate che non possono essere evase immediatamente transitano dal sistema di gestione dei contenuti e dei processi, che salva tutta la corrispondenza elettronica. Tutte le nuove richieste sono indirizzate al team di customer service competente per la gestione.

Gli utenti accedono al sistema di gestione dei contenuti e processi e al sistema di gestione portafoglio per vedere la richiesta, gestire la pratica e aggiornare il sistema di collocamento polizze, quindi inviano una risposta all'assicurato mediante lettera o email ed una copia viene salvata ne sistema di gestione dei contenuti e processi.



Contenuti e processi

Il nuovo sistema di gestione dei contenuti e processi riceve i job in arrivo sotto forma di file XML con alcuni metadati associati insieme all'immagine/documento scansionato. Il job viene quindi classificato tramite una ricerca utilizzando i metadati forniti e, interrogando il sistema di portafoglio sulla situazione del cliente, si identifica la coda di lavoro corretta a cui indirizzarlo ed il team incaricato per la lavorazione.

Papyrus consente agli utenti business di creare, modificare e gestire le regole di business ed i processi adattivi, oltre ad interagire autonomamente con le componenti del processo per cambiarne dinamicamente contenuti e regole in fase di esecuzione, al fine di garantire una customer experience ottimale e migliori risultati di business. Papyrus offre anche la funzione di repository per tutti i documenti e la corrispondenza scambiata con gli assicurati. Oggi conta circa 20 milioni di documenti, quotidianamente in aumento.

In breve

- **Azienda:** Utmost Life & Pensions
- **Sfida:** sistemi legacy di gestione contenuti di diverse aziende, basati su tecnologie mainframe
- **Obiettivi:** adozione di un sistema di gestione dei processi e contenuti moderno ed economicamente efficiente a supporto della crescita del business
- **Integrazione:** Papyrus integra perfettamente tramite TypeManager e Adapter LDAP
- **Soluzione:** Adaptive Case Management, WebArchive