



 mia
Platform

 CATTOLICA
ASSICURAZIONI
DAL 1896

L'INNOVAZIONE IT IN CATTOLICA ASSICURAZIONI

Come una grande
compagnia assicurativa
si è trasformata per
conquistare i mercati
omnicanale

ABSTRACT

In un mondo omnicanale e pervaso dal digitale i bisogni degli utenti emergono in modo forte e condizionano i modelli di business spingendoli a cambiare.

Cattolica, una delle più grandi aziende italiane, è riuscita a innovare e affrontare questa sfida con successo grazie a una visione più contemporanea del mercato, efficace per il settore assicurativo ma altrettanto valida per tutte quelle aziende che si confrontano con la digital transformation.

L'imperativo è trasformare le aziende in piattaforme digitali: il caso che qui raccontiamo rivela come l'eccellenza tecnica e l'agilità organizzativa possano aiutare a costruire una proposizione di vendita nuova e più semplice, in grado di rispondere efficacemente ai bisogni degli utenti.

UNA RIVOLUZIONE DIGITALE

Nuovi device e nuove abitudini digitali compaiono ogni giorno sul mercato e trasformano il rapporto tra aziende e consumatori. Il fenomeno, noto con il nome di Omnicanalità, è una delle vere sfide del presente: accediamo a contenuti e servizi in mobilità e in qualsiasi contesto, i nostri comportamenti di consumo sono radicalmente mutati e oggi diamo per scontate abitudini d'acquisto ritenute impensabili solo pochi anni fa.

Nel frattempo la **digital transformation** ha ormai superato siti internet, e-commerce e social network: è entrata nelle case, nelle automobili, nei vestiti che indossiamo e in quasi tutti gli oggetti di uso quotidiano. È diventata talmente pervasiva da impattare persino sui modelli di business più tradizionali: **porta innovazione alle catene del valore di mercati un tempo lontani dal digitale.**



Questi fenomeni combinati stanno avendo un impatto anche sul mondo assicurativo. Le **nuove opportunità aperte dall'insurtech** fanno nascere ogni giorno startup, centri di ricerca, incubatori, innovation lab aziendali, fondi di venture capital e finanziamenti, tutti interessati allo sviluppo di nuovi prodotti e servizi assicurativi.

Sentiamo parlare quotidianamente di prodotti che fino a pochi anni fa nemmeno esistevano, come le micropolizze e le riassicurazioni.

Smart contracts, robo-advisors, cyber security, disaster-risk insurance sono solo alcuni dei mercati emergenti in rapida espansione.

Grazie alle tecnologie digitali le assicurazioni possono oggi pensare di migliorare la vita dei propri utenti in modo nuovo: dai wearable per il monitoraggio della salute all'IoT per la sicurezza domestica.



A questi fenomeni si accompagna anche un **cambiamento del contesto normativo**: le nuove regole in materia di tutela dei dati personali (GDPR), le direttive internazionali in materia contabile (IFRS), i rischi legati alla sicurezza e la sempre maggiore richiesta di trasparenza da parte degli utenti richiedono alle aziende di modernizzarsi e rendono sempre più centrale il tema della raccolta e del trattamento dei dati.

È un'epoca di grande fermento e possibilità, ma anche di grande incertezza, in cui non si sono ancora affermati dei modelli solidi e vincenti che definiscano il futuro del business assicurativo.

In questo contesto le aziende hanno bisogno di adottare un approccio esplorativo al mercato, che consenta loro di innovare e sperimentare rapidamente nuove soluzioni e nuovi prodotti. Ciò è possibile solo se si hanno le infrastrutture tecnologiche e organizzative adeguate allo scopo: **serve una vista unica omnicanale degli utenti**, così da poter analizzare le differenti strategie, selezionare quelle di maggiore successo e industrializzarle.

L'innovazione digitale è oggi il campo da gioco su cui le compagnie assicurative possono costruire il proprio vantaggio competitivo: il gruppo Cattolica Assicurazioni ha raccolto la sfida ponendola al centro del proprio piano industriale 2018-2020.

CATTOLICA, FACTS AND FIGURES



1.700 dipendenti



oltre 3,6 milioni di clienti



oltre 6.000 sportelli bancari che collocano i prodotti del Gruppo



raccolta premi di quasi 6 miliardi di euro



circa 24 mila soci

Cattolica Assicurazioni è uno dei maggiori attori del mercato assicurativo italiano e unica società cooperativa di settore quotata alla Borsa di Milano, dove è presente dal novembre 2000.

Con quasi 3,6 milioni di clienti che si affidano alle soluzioni assicurative e ai prodotti distribuiti, il Gruppo registra una raccolta premi di quasi 6 miliardi di euro (2018). Cattolica conta, a livello di Gruppo, su 1.439 agenzie diffuse su tutto il territorio italiano, sia nei grandi che nei piccoli centri, e su una rete di 1.924 agenti.

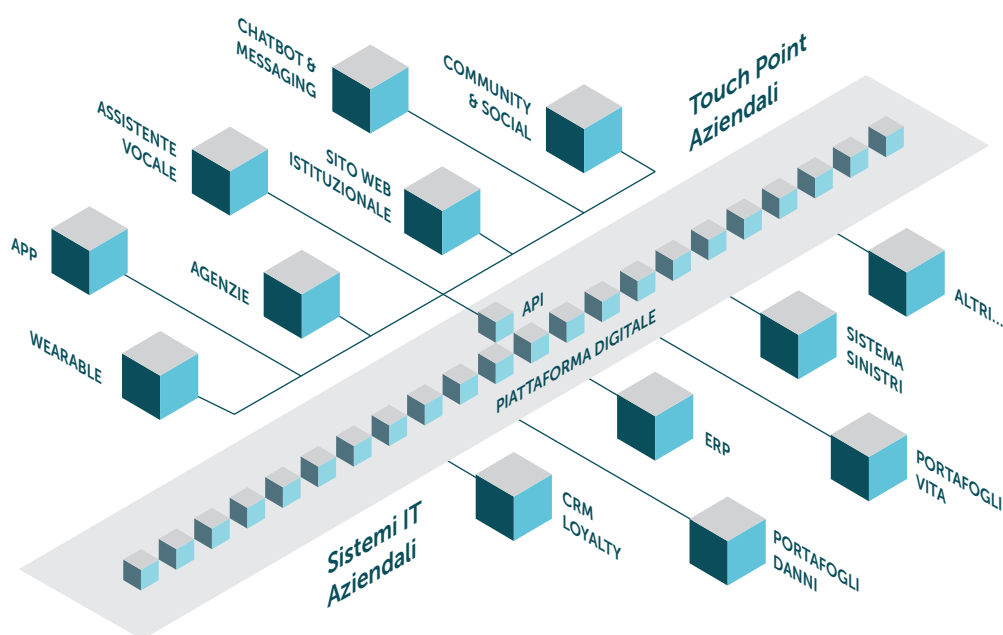
Per ulteriori informazioni: www.cattolica.it/profilo-societario

UNA PIATTAFORMA TECNOLOGICA PER ABILITARE L'INNOVAZIONE

Nel gennaio del 2018 Cattolica Assicurazioni si pone l'ambiziosa sfida di innovare un'azienda con più di 1.700 dipendenti e oltre cento anni di storia. In poche settimane, attraverso degli intensi workshop di envisioning, emerge il progetto per la Cattolica Digitale 2020: la nuova strategia è incentrata sul concetto di Piattaforma Digitale.

Nel moderno mercato omnicanale, infatti, indipendentemente dal settore di riferimento, ogni azienda si comporta di fatto come una piattaforma per l'erogazione di prodotti e servizi digitali.

Secondo questo paradigma i singoli progetti software di un'azienda non vanno più considerati come progetti a sé stanti, ma come parte un unico prodotto incrementale. Cattolica traduce questa visione in pratica dando vita a **Abaco**, la Digital Business Platform della Compagnia.



La nuova architettura software è disegnata su **Mia-Platform Suite**, una piattaforma avanzata a microservizi e API che nasconde e protegge i gestionali, core dell'azienda, ed espone dati e servizi digitali sui mercati omnicanale.

Per cominciare Cattolica imposta assieme agli esperti di Mia-Platform le condizioni per un nuovo ambiente di sviluppo e di produzione, che sia più pulito, leggero, scalabile e facilmente evolvibile.

Uno dei primi problemi da affrontare è quello della sicurezza, in ragione del quale si decide di integrare sulla piattaforma un sistema di Single Sign On. Con il SSO e gli altri componenti (*rate limiting, burst throttling, IP blacklist*) dell'API Gateway di Mia-Platform, **la sicurezza diventa una feature data by design da Abaco.**

La possibilità di ri-utilizzare i servizi esistenti infatti è uno dei grandi vantaggi della piattaforma digitale: significa che **ogni volta che si realizza una nuova applicazione non è necessario sviluppare tutti i componenti da zero perché si ri-utilizzano alcuni di quelli già creati in precedenza,** evitando così la duplicazione di codice e ottenendo un significativo risparmio di tempi e costi.

Anche dal punto di vista infrastrutturale con Abaco avviene una razionalizzazione dei sistemi, in un'ottica di avvicinamento alla *cloud transformation*. **La piattaforma orchestra i microservizi, allocando le risorse in maniera intelligente a seconda della necessità puntuale del singolo servizio.** L'infrastruttura può quindi essere governata attraverso la piattaforma togliendo la necessità di dimensionare e installare nuovi server ogni volta che si rilascia un nuovo applicativo.

Con il supporto dei consulenti di Mia-Platform Cattolica definisce poi le linee guida fondamentali e comuni a tutte e sette le sue diverse aree IT per lo sviluppo, il deploy e la gestione dei microservizi. **L'obiettivo è semplificare la vita agli sviluppatori, diminuire il rischio di errori e garantire la standardizzazione dei processi.**

Se da un lato questa regolamentazione, racchiusa nel Developer Portal di Abaco, stabilisce dei vincoli, dall'altro il Custom Plugin della Suite di Mia-Platform offre un grosso vantaggio: consente a ogni sviluppatore di scrivere microservizi nel proprio linguaggio preferito e li orchestra poi tutti assieme; così rende libero lo sviluppatore di esprimere al meglio le proprie capacità e prendere scelte diverse a seconda della funzione del singolo microservizio. Queste due condizioni combinate assieme alleggeriscono il lavoro a quasi duecento sviluppatori, permettendo loro di potersi concentrare unicamente sulle logiche di business.



In brevissimo tempo Cattolica si ritrova con un ambiente di sviluppo completamente nuovo, che disaccoppia i sistemi, li protegge e al contempo consente di sperimentare in modo rapido favorendo il riutilizzo delle componenti.

Il cambiamento portato in termini di rapidità è radicale: Movapp, il primo applicativo sviluppato con la piattaforma, che permette alla Compagnia di comunicare in modo mirato con tutte le sue Agenzie, è realizzato in un solo mese.

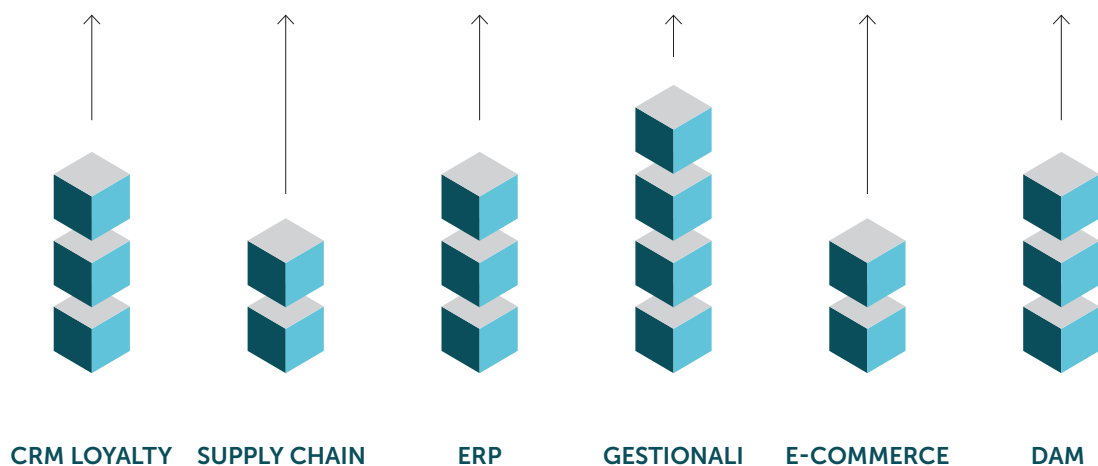
Montesconti, un portale interno per semplificare la procedura di redistribuzione dei diversi plafond di sconti previsti dalla direzione alla rete di agenzie, è realizzato in meno di due mesi.

Proprio nelle stesse settimane di sviluppo dei due progetti, l'Unione Europea vara la nuova Direttiva sulla Distribuzione assicurativa (IDD), che richiede alle Compagnie di raccogliere nuovi dati su tutti i propri clienti. Cattolica, grazie alla forza di Abaco, ottempera alla richiesta in soli 40 giorni, raccogliendo decine di migliaia di questionari online al giorno e integrando una filiera composta da decine di touchpoint differenti tra agenzie, rivenditori e canali online.

I dati raccolti tramite la piattaforma vanno a completare l'informazione esistente sugli utenti della Compagnia, trasformandosi da costo a valore per l'azienda. L'architettura di Abaco infatti è completata da una moderna Data Platform per la gestione e analisi dei dati, che integra le informazioni provenienti dai vari touchpoint in modo omnicanale e consente di ricavare insight preziosi ai fini del business.

UNA PIATTAFORMA DI PERSONE

La piattaforma tecnologica porta con sé un nuovo modo di lavorare all'interno dell'azienda, cambiando la comunicazione tra le persone. Secondo un celebre assioma dell'informatico americano Melvin Conway, "ogni prodotto o sistema informatico ricalca la struttura di comunicazione di chi lo ha creato". Per questo motivo le grandi aziende, tradizionalmente organizzate secondo il classico modello di catena del valore, tendono a produrre sistemi IT organizzati a silos.



I silos, aree verticali divise per competenza, operano in modo autonomo gli uni dagli altri, come in una catena di montaggio: ciò consente a ogni silo di dedicarsi a uno specifico processo, eccellere in quel compito e massimizzare la propria performance.

È un paradigma organizzativo che si è rivelato storicamente molto efficace per le grandi enterprise, aziende fondate su economie di scala che operano in mercati tranquilli e hanno processi fortemente standardizzati. Negli ultimi anni tuttavia l'avvento del digitale e l'omnicanalità hanno fatto emergere alcune difficoltà. L'accelerazione portata dalle nuove tecnologie infatti richiede di innovare costantemente prodotti e servizi, spesso in modo trasversale rispetto ai silos esistenti. **Come fare, ad esempio, a mostrare in un'unica applicazione tutte le polizze di un cliente, se internamente il ramo Danni e il ramo Vita sono silos separati e non comunicanti tra loro?**

In un mondo omnicanale, la necessità che prevale non è più l'ottimizzazione dei processi interni ma la capacità di rispondere efficacemente e rapidamente all'utente. Per fare questo occorre una piattaforma tecnologica che consenta alle differenti aree di entrare in comunicazione tra loro: uno strato informativo comune e trasversale rispetto alle singole aree, a disposizione di tutti per abilitare e facilitare il passaggio di informazioni e conoscenza.

Cattolica a inizio 2018 si trova esattamente in questa situazione:

Abaco è il motore di una trasformazione organizzativa che coinvolge le persone, i processi, le competenze e il modo di comunicare dell'area IT.

In un ribaltamento della Legge di Conway, nei mesi successivi all'introduzione di Abaco i team si riorganizzano adottando una struttura che rispecchia quella dei loro sistemi informatici: una piattaforma di persone che opera in sinergia, comunica e scambia informazioni, lavora a progetti comuni in ottica di MVP con una visione d'insieme dei prodotti.



L'Academy di Mia-Platform accompagna questa trasformazione grazie alla propria esperienza consulenziale e formativa, portando in Cattolica le esperienze e le pratiche delle metodologie Agile e DevOps con corsi dedicati e training-on-the job.

Nasce così il primo team cross-funzionale della Compagnia, il team Architetture, che coordina le factory software di Cattolica. Grazie alle sue competenze trasversali, il team Architetture è in grado di presidiare

i sistemi, monitorare il debito tecnico e avere una visione strategica di lungo periodo sugli asset IT, ma soprattutto di **fare da ponte con il business**, avvicinando le due aree e migliorandone la collaborazione.

Una vera e propria piattaforma di persone affianca ora la piattaforma tecnologica: l'insieme di queste due cose rende Abaco un'Enterprise Digital Business Platform unica nel suo genere.

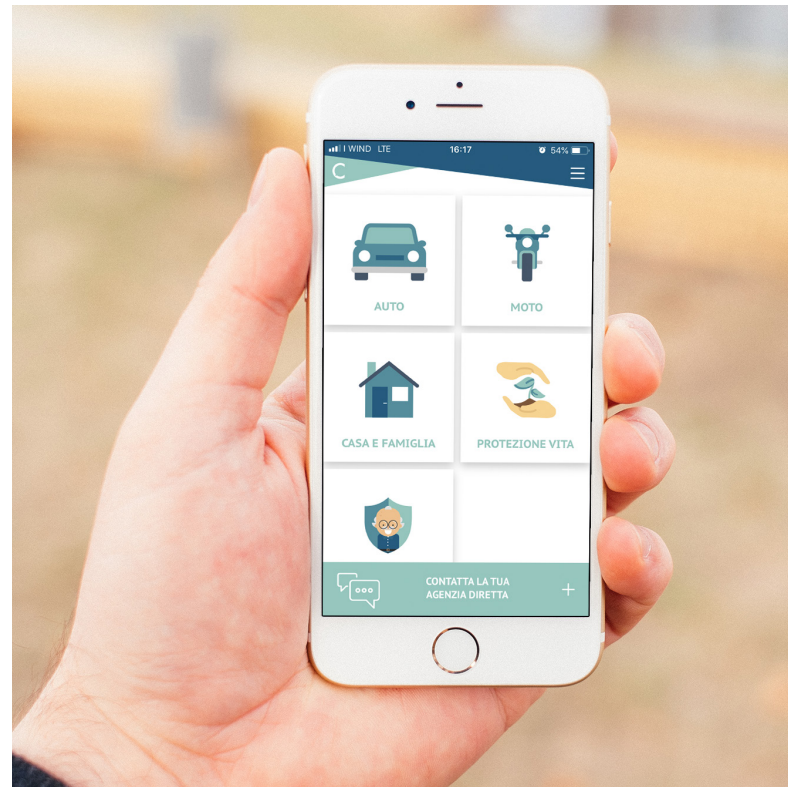
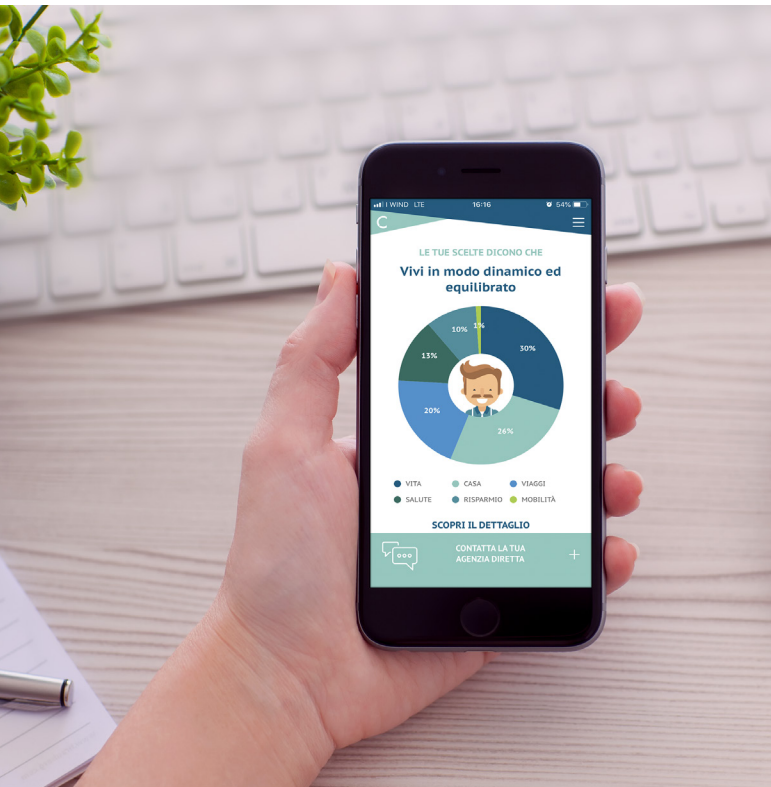


La piattaforma consente oggi a Cattolica di adottare un approccio bimodale al digitale. Da un lato infatti mantiene intatti i silos esistenti e i sistemi legacy che funzionano e producono business; dall'altro li abilita a sperimentare nuovi prodotti con tempi e costi ridotti, condividere il know-how e innovare in modo trasversale.

Il Developer Portal di Abaco, con tutta la documentazione sulle API generata in automatico, rende immediata e semplice la reperibilità delle informazioni e la condivisione della conoscenza, consente il riutilizzo del codice e facilita il lavoro insieme dei diversi team.

Il primo frutto della sinergia tra aree differenti è stato il lancio di **Prodotto Motor Connesso Active Auto, una soluzione IoT** nata per offrire maggior comfort e sicurezza agli automobilisti, monitorando i loro dati cinematici e segnalando eventuali anomalie, il cui sviluppo ha coinvolto il lavoro coordinato di quattro team differenti.

Un altro felice esempio dell'approccio bimodale è Quotti, un quotatore automatico nato per aiutare gli agenti nelle loro attività quotidiane. Realizzato nella sua versione B2B in meno di un mese, Quotti è stato poi alla base del quotatore B2C della **nuova App di Compagnia**, lanciata nel febbraio 2019.



La App di Compagnia, sviluppata su Abaco, è andata in produzione in soli sei mesi perché ha potuto sfruttare al meglio tutti i servizi già scritti e presenti sulla piattaforma. Oggi l'App è una tra le prime sul mercato a consentire agli utenti di effettuare anche azioni dispositive, come ad esempio il rinnovo di una polizza.

Grazie all'acquisita capacità dei team di riutilizzare ed evolvere rapidamente le API, Cattolica ha rapidamente integrato i propri sistemi informativi con i sistemi informativi del Banco BPM.

È il caso del progetto Vera, un accordo di bancassicurazione che abilita Banca Popolare di Milano a vendere i servizi assicurativi di Cattolica direttamente ai propri clienti.

VERSO UN DIGITAL HUB

A poco più di un anno dall'introduzione di Abaco sono già 8 i prodotti di Cattolica presenti sul mercato che si appoggiano alla piattaforma.

Il time-to-market dei nuovi progetti è diminuito significativamente, consentendo una risposta più rapida ed efficace alle esigenze del mercato. Parallelamente sono diminuiti significativamente i costi di sviluppo, grazie alla forte riusabilità e semplice evoluzione dei componenti architeturali, grazie al disaccoppiamento dei sistemi, alla pulizia del codice e alla possibilità di riutilizzarlo. Questa riduzione di tempi e costi consente a Cattolica Assicurazioni di essere in pole position nello sviluppo di prodotti assicurativi innovativi per i nuovi mercati, con un grande vantaggio competitivo rispetto alla concorrenza. Abaco ha tracciato un binario su cui il treno della Compagnia prende sempre maggiore velocità: ogni nuovo progetto software va infatti ad accrescere in modo incrementale il valore della piattaforma, asset strategico dell'azienda.

L'innovazione ora non è più portata solamente dall'alto ma avviene in modo trasversale. Il coinvolgimento delle persone in ottica di MVP consente a ciascuno di apportare il proprio pensiero creativo per la crescita dell'azienda, secondo il modello progettuale del *design thinking*. Questo modo di innovare sta trasformando la relazione tra IT e Business: oggi le due aree possono lavorare insieme attingendo alla documentazione su API e servizi come se fosse una lista di ingredienti già pronti in dispensa, con cui sperimentare ricette a piacimento e lanciare nuovi prodotti testandoli rapidamente sul mercato.

L'approccio incrementale garantisce una riorganizzazione interna graduale e positiva, permettendo ai team di integrarsi alla piattaforma secondo i tempi e le modalità più opportune per ciascuno.

La direzione è quella di un unico Digital Hub, in cui IT e Business lavorano insieme per sviluppare prodotti e servizi omnicanale, a partire dagli insights che l'analisi dei dati degli utenti può finalmente fornire.

Partono da qui oggi molti dei progetti più promettenti, come quello dedicato alla casa connessa, frutto di hackathon e laboratori ma soprattutto di una nuova cultura che porta con sé lo stimolo costante ad innovare a tutti i livelli.

CONCLUSIONI

Il terremoto portato dalla digital transformation e dall'avvento dell'omnicanalità richiede anche alle grandi compagnie la business agility di una startup. Il Gruppo Cattolica Assicurazioni ha dimostrato che questo cambiamento è possibile se si affronta la digitalizzazione con un approccio strategico.

La piattaforma digitale di Cattolica, realizzata assieme a Mia-Platform, grazie a tecnologie e processi innovativi ha abilitato una migliore conversazione tra le persone e con gli utenti finali, accelerando la costruzione di valore dell'azienda.

I risultati di business fin qui ottenuti sono sorprendenti, ma sono solo il primo passo: Cattolica Assicurazioni si sta trasformando a tutti gli effetti in una Data Driven Company e, dopo aver conquistato il mercato omnicanale, può aprire la strada in settori ancora inesplorati passando dal pagamento del danno alla sua prevenzione.

Se vuoi trasformare la tua azienda in una Piattaforma Digitale, scrivici a info@mia-platform.eu oppure visita il sito www.mia-platform.eu