



Tinkoff Online Insurance mette il Cliente al centro con Guidewire

La compagnia assicurativa russa sfrutta la InsuranceSuite per offrire servizi diretti eccellenti ai suoi clienti

CASE STUDY



“Con la InsuranceSuite siamo in grado di creare nuove procedure e nuovi prodotti per i clienti”

—Fedor Voronin, Chief Operating Officer, Tinkoff Online Insurance

Tinkoff Online Insurance è una compagnia d'assicurazione diretta che offre sul mercato russo assicurazioni contro gli infortuni, sulla proprietà personale, di viaggio e sugli autoveicoli. Fa parte di TCS Group Holding PLC e ha sede a Mosca.

Una compagnia giovane e dinamica entra nel mercato assicurativo

Tinkoff Online Insurance è stata lanciata nel 2013 dall'imprenditore Oleg Tinkov, che aveva fondato società di e-commerce e birrifici di successo prima di dedicarsi ai settori bancario e assicurativo. Nel 2006, ha lanciato Tinkoff Credit Systems, attualmente la terza banca per grandezza nel mercato russo delle carte di credito e membro di TCS Group Holding. Tinkoff Online Insurance ha l'energia giovane e dinamica di una start-up e l'ambizioso obiettivo di “offrire servizi eccellenti al grande pubblico”, afferma Dmitry Medvedev, Chief Marketing Officer.

Un mercato assicurativo in evoluzione ricco di grandi sfide

Il mercato assicurativo russo ha avuto una storia travagliata. “In epoca sovietica, esisteva una sola compagnia assicurativa. Non c'era concorrenza, e bisognava recarsi all'ufficio centrale per acquistare una polizza”, spiega Medvedev. “Dopo il crollo dell'Unione Sovietica, c'erano 1000 compagnie. Ma mancava la fiducia nelle assicurazioni perché sparivano appena i clienti chiedevano risarcimenti. Successivamente, il mercato è maturato, ma la fiducia non è stata recuperata totalmente”.

Offrire ai russi un modo sicuro e più facile per essere assicurati

Tinkoff Online Insurance mira ad ottenere la fiducia dei consumatori russi nelle assicurazioni e a offrire un modo nuovo e semplificato di acquistare polizze e chiedere risarcimenti. Per fare ciò, è stato scelto un modello di business diretto senza le sedi tradizionali e le reti multi-agente su cui spesso si basavano le assicurazioni russe tradizionali.



Tinkoff
Online Insurance

Tinkoff Online Insurance

Sede centrale:

Mosca, Federazione Russa

Sede operativa:

Federazione Russa

Linee di Attività:

Assicurazioni per infortuni, proprietà personale, viaggi e autoveicoli

Personale:

350

Sito Web:

www.tinkoffinsurance.ru

Prodotti

- InsuranceSuite™ di Guidewire
- ClaimCenter® di Guidewire
- PolicyCenter® di Guidewire
- BillingCenter® di Guidewire
- Client Data Management™ di Guidewire

Benefici:

- InsuranceSuite implementata in cinque mesi
- InsuranceSuite integrata con numerosi sistemi
- Raggiungimento di una visione olistica dei clienti e delle polizze
- Capacità di cross-selling vendendo prodotti assicurativi ai clienti esistenti
- Superamento del numero di polizze assicurative sugli immobili vendute su scala nazionale

“Offriamo un servizio clienti semplice”, dice Fedor Voronin, Chief Operating Officer di Tinkoff Online Insurance. “Se vivi a Mosca, ci possono volere tre ore solo per spostarsi da una parte all’altra della città. Quindi risolvere i problemi via telefono o via Internet è utile. Inoltre, offriamo servizi di eccellenza per tutti i clienti. Le compagnie assicurative tradizionali usano una rete di agenti che vendono solo il prodotto più redditizio al momento, a loro non importa quale sia il tipo di liquidazione dei sinistri o la qualità di copertura”.

Tinkoff sceglie la InsuranceSuite di Guidewire

Per Tinkoff, nuova compagnia che si affaccia sul mercato assicurativo, era necessario implementare rapidamente un’infrastruttura informatica completa. “Abbiamo iniziato da zero”, spiega Fedor Voronin, “perciò abbiamo dovuto iniziare subito l’implementazione per vendere i prodotti il prima possibile”.

Dopo aver valutato le offerte di più di 20 fornitori, Tinkoff ha scelto la InsuranceSuite di Guidewire per gestire tutte le procedure assicurative. “Volevamo un sistema che fosse moderno adesso e che lo sia anche in futuro”, afferma Oleg Mosalov, IT Project Manager di

Tinkoff Online Insurance. “Guidewire ha una lunga lista di successi, che confermano che la InsuranceSuite è un pacchetto di sistemi centrali moderno, maturo e stabile”.

Oltre alla InsuranceSuite, la compagnia ha implementato anche il Client Data Management di Guidewire come archivio dati dei clienti, un sistema di CRM e una serie di funzioni aggiuntive, dalla creazione e spedizione di documenti all’autenticazione dei pagamenti, alla sincronizzazione dei recapiti.

Dalla nascita al lancio in cinque mesi

Solo otto mesi dopo l’acquisto della InsuranceSuite di Guidewire e cinque mesi dopo l’avvio del progetto, Tinkoff ha lanciato la vendita online di assicurazioni di viaggio. Un mese dopo, ha lanciato le vendite telefoniche delle stesse. “È stata un’implementazione molto rapida e incisiva”, afferma Sergey Konyukhov, Chief Information Officer di Tinkoff Online Insurance.

Il team per l’implementazione era formato dallo staff di Tinkoff, dallo staff Professional Services di Guidewire, e da dipendenti di Technoserv, il più grande system integrator russo e membro della rete PartnerConnect di Guidewire.

Fedor Voronin attribuisce la veloce implementazione in parte alle funzioni out-of-the-box della InsuranceSuite. “Con Guidewire ci sono molte funzioni out-of-the-box”, dice. “Nella maggior parte dei casi le abbiamo rispettate. In altri abbiamo dovuto configurare la InsuranceSuite per aderire alle norme russe, ma siamo riusciti a raggiungere l’obiettivo”.

Un business incentrato sul cliente

Una parte importante del modello di business di Tinkoff è l’essere incentrato sul cliente, servire i clienti e non le polizze. “In Russia, spesso, quando un cliente chiama un’assicurazione, la prima cosa che gli viene chiesta è ‘Qual è il suo numero di polizza?’”, dice Dmitry Medvedev. “Non il suo nome, neanche ‘Buongiorno’. Non è John Smith, è solo la Polizza Numero 101.”

“Se lo stesso cliente chiama un’ora dopo per una polizza diversa e parla con lo stesso operatore, egli non saprà che è lo stesso cliente perché le polizze non sono registrate in base ai nomi. Le assicurazioni

“La InsuranceSuite è essa stessa un’infrastruttura informatica. Ci permette di capire e servire il cliente, non solo la polizza”

—Dmitry Medvedev, Chief Marketing Officer, Tinkoff Online Insurance

riguardano situazioni reali che variano da persona a persona. Il comparto assicurativo è complesso e non puoi essere vicino ai tuoi clienti se non capisci completamente la loro situazione. La InsuranceSuite è essa stessa un'infrastruttura informatica completa. Ci permette di capire e servire il cliente, non solo la polizza”.

Cross-Selling strategico con un sistema informatico integrato

Con il suo insieme di sistemi centrali incentrati sul cliente e integrati con i database dell'attività di online banking, Tinkoff Online Insurance ha dato il via al cross-selling di prodotti alla clientela. “Se un cliente ha tre polizze – viaggio, proprietà e autoveicoli – possiamo vendergli un'offerta speciale a un prezzo inferiore alla concorrenza”, spiega Medvedev. “Questo ci permette di offrire servizi migliori ed essere molto flessibili. Serve un sistema informatico di prima categoria per farlo; per il cross-selling è necessaria una struttura informatica integrata”.

“La tecnologia doveva supportarci e darci un collegamento solido con il cliente”, aggiunge Fedor Voronin. “Con la InsuranceSuite siamo in grado di creare nuove procedure e nuovi prodotti per il cliente”.

Cambiare il futuro delle assicurazioni in Russia

Oggi, Tinkoff Online Insurance sta cambiando il comparto assicurativo in Russia. La compagnia offre la fatturazione mensile – una novità per il mercato – e la cancellazione delle polizze in qualsiasi momento. Inoltre, le assicurazioni sugli immobili stanno acquistando successo.

“In altre nazioni, la diffusione delle assicurazioni sugli immobili oscilla tra l'80 e il 90 per cento”, dice Fedor Voronin. “Ma in Russia, è stata inferiore al 10 per cento. Chiamando senza preavviso i nostri clienti per promuovere e offrire loro assicurazioni sugli immobili, abbiamo già superato il numero di polizze sugli immobili vendute fino ad ora nel nostro paese”.

Guidewire Software

Guidewire sviluppa il software di cui le compagnie d'assicurazione del ramo danni hanno bisogno per adattarsi e avere successo in un periodo di rapido cambiamento del settore. Riuniamo tre elementi - applicazioni core, dati e analytics, ed esperienza digitale - in un'applicazione tecnologica concepita per ottimizzare e potenziare le interazioni con i clienti e le competenze interne alla Compagnia. Più di 200 compagnie di assicurazione del ramo danni di tutto il mondo hanno scelto Guidewire. Per ulteriori informazioni, visitare l'indirizzo www.guidewire.com/it. Seguitemi su twitter: @Guidewire_PandC.

© 2016 Guidewire Software, Inc. All rights reserved. Guidewire, Guidewire Software, Guidewire PolicyCenter, Guidewire ClaimCenter, Guidewire BillingCenter, and the Guidewire logo are trademarks or registered trademarks of Guidewire Software, Inc. in the United States and/or other countries. CS-TO-CC-20160801_IT