

Lloyds Tsb

1.3 Concentrarsi sulle relazioni strategiche



Incremento dei profitti e della fedeltà dei clienti grazie a una strategia di pricing ottimizzata con soluzioni IBM.

Esigenza di business

Lloyds Tsb è una compagnia assicurativa, appartenente al gruppo Lloyds, leader nel Regno Unito con oltre 1,5 milioni di polizze assicurative e circa 500.000 clienti. Attualmente l'azienda vende tali polizze attraverso diversi canali di distribuzione, tra cui uno specifico portale Web, call center e broker, nonché attraverso intermediari di terze parti e affiliati.

Per il settore bancario ed assicurativo, il calcolo del prezzo di una polizza (una strategia di business basata su sofisticati modelli statistici e su vari fattori di rischio) è una innovazione relativamente recente, che è stata implementata con successo da pochissime aziende. Consapevole che tale analisi potesse essere un fattore critico di successo nei confronti dei propri concorrenti, Lloyds Tsb ha deciso di realizzare un programma di ottimizzazione dei prezzi delle polizze. Purtroppo la sua infrastruttura IT non era in grado di sostenere una così forte richiesta di potenza di calcolo: infatti i limiti dei sistemi esistenti avevano già causato ritardi nell'aggiornamento dei prezzi secondo gli attuali processi.

Soluzione realizzata

Lavorando in stretta partnership con IBM e un suo Business Partner, Earnix, Lloyds Tsb ha installato una soluzione di simulazione e di ottimizzazione dei prezzi, che aiuta l'azienda ad anticipare le reazioni dei clienti rispetto alle variazioni del mercato. Tale soluzione si basa su complessi modelli matematici che estraggono dati dai sistemi gestionali e determinano la risposta del cliente al variare delle offerte Lloyds, confrontando i costi, i dati attuariali ed altri fattori finanziari. Nello stesso tempo, l'azienda può trarre preziose informazioni dai dati gestionali dei clienti al fine di aumentare il loro grado di soddisfazione.

Il software Earnix Insurance Optimizer, in collaborazione con IBM WebSphere Application Server, costituisce il cuore della nuova soluzione, mentre i dati sono gestiti dalla piattaforma tecnologica IBM DB2 for Linux. L'intera soluzione gira su un server IBM System p5 570 con il sistema operativo IBM AIX V5.3.

Benefici ottenuti

La soluzione proposta da IBM ha determinato i seguenti vantaggi.

- Maggiore trasparenza nella determinazione dei prezzi di una polizza secondo le specifiche caratteristiche del cliente e, conseguentemente, maggiore trasparenza nell'azione di vendita da parte dei broker.
- Struttura dei prezzi più flessibile per poter seguire più rapidamente le fluttuazioni monetarie sul mercato: ora, infatti, è possibile passare da due variazioni in un anno ad almeno una variazione al mese.
- Previsione di circa 8 milioni di dollari di utile solo nel 1° anno, pur mantenendo gli attuali livelli di soddisfazione dei clienti, evitando che gli assicurati possano annullare la propria copertura assicurativa.
- Diminuzione dei tempi di annuncio al mercato di nuove offerte di assicurazione, consentendo di attirare nuovi clienti e aumentando il vantaggio competitivo della società.

Per maggiori info: ibm.com/software/it/eldorado

**Lloyds Tsb
Londra, Regno Unito**

