

ECOSISTEMI E PIATTAFORME PER UNA NUOVA CRESCITA

CON LA PIATTAFORMA INSP, CRIF ABILITA UN ECOSISTEMA CHE CONSENTE AI PARTNER DI CREARE VALORE PER CONSUMATORI E IMPRESE, INNOVANDO LA RELAZIONE CON I CLIENTI

Il nuovo paradigma dell'*open banking* sta contribuendo a un ridisegno delle regole tradizionali dell'industry bancaria e assicurativa, con l'entrata di nuovi player e una nuova interconnessione tra attività bancarie, assicurative e la vita quotidiana dei clienti.

“Aziende di credito e compagnie assicurative – spiega **Enrico Lodi**, direttore generale di **Crif** – hanno l'opportunità di diventare protagonisti in questa nuova era, creando e orchestrando nuovi ecosistemi con partner, fintech, retailer etc. attraverso piattaforme di servizi che abilitano una nuova relazione con clienti e prospect (sia consumatori, sia imprese), trasformando le tradizionali interazioni di business in “esperienze personalizzate”, attraverso la creazione di nuovi canali distributivi, nuove customer journey e lo sviluppo di nuovi prodotti”.

Per aiutare a creare valore per i clienti attraverso un ecosistema, Crif ha sviluppato *Insp*, Intelligent Network Services Platform. *Insp* è la piattaforma tecnologica che permette di integrare e gestire il patrimonio informativo

della compagnia con quello di aziende partner (es. fintech, banche e società finanziarie, energy, retailer) e di Crif (Crif Information Core), attraverso sofisticate ed evolute architetture IT in grado di aggregare e correlare dati da diverse fonti (ad esempio catalogo prodotti, customer base dei diversi partner) all'interno di un data lake. La piattaforma è dotata di un evoluto motore di triggering che, tramite modelli di analytics sviluppati con tecniche big data e machine learning, consente di estrarre valore e ottenere insight per sviluppare customer journey innovative e single touch point per azioni concrete. Il tutto nel rispetto dei più elevati standard tecnologici e di sicurezza e delle norme sulla privacy.

“Da un approccio relazionale statico – continua Enrico Lodi – si passa a uno dinamico, in cui le campagne di sviluppo commerciale possono essere attivate in real time. Alla base vi è la capacità di attivare un match innovativo tra bisogni dei clienti finali e l'offerta commerciale più appropriata dei partner dell'ecosistema, attraverso l'identificazione dei bisogni dei clienti finali nel momento in cui questi si materializzano, e alla veicolazione delle offerte commerciali più appropriate dei partner, al miglior prezzo”.

I vantaggi concreti ottenibili dai partner dell'ecosistema sono lo sviluppo e potenziamento della relazione con i clienti (up/cross-selling e redemption), la generazione di nuovi flussi di entrate, la diminuzione dei costi di prospecting, l'aumento della loyalty e la riduzione del churn cliente.

Un ecosistema di questo tipo consente anche alle compagnie di assicurazione di cogliere appieno le opportunità dell'*open banking* per sostenere la crescita del proprio conto economico.



Enrico Lodi, direttore generale di Crif