

INSURANCE: SARA ASSICURAZIONI



sara assicurazioni

STATISTICHE:

DATABASE: ORACLE

DIMENSIONE: 100 GB

UTENTI: 100

AMBIENTE: INTRANET

APPLICAZIONI:

PIANIFICAZIONE COMMERCIALE, CONTROLLO DI GESTIONE,

MONITORAGGIO SINISTRI, TROUBLE-TICKETING,

REPORTISTICA D'AGENZIA.

“SARA ASSICURAZIONI HA AVUTO LA POSSIBILITÀ DI PRESENTARSI SUL MERCATO CON UNA DIVERSA CONSAPEVOLEZZA, PROPONENDO SOLUZIONI INNOVATIVE IN UN MERCATO IN ESPANSIONE, GRAZIE A UNO STRUMENTO DI BI UNICO MA DALLE INFINITE POSSIBILITÀ DI INTEGRAZIONE E CUSTOMIZZAZIONE.”

— ANTONELLO BAZZANO, IT MANAGER

L'Azienda

Sara è una Compagnia fortemente innovativa e con profonde radici, in grado di dare risposte puntuali alle esigenze e alle aspettative dei Clienti. Con questo biglietto da visita Sara Assicurazioni - che opera da oltre sessant'anni in Italia - si presenta sul mercato mettendo in campo tutto il suo bagaglio di competenze, per offrire prodotti assicurativi di elevata qualità e trasparenza. Grazie ad un piano di acquisizioni mirate Sara è oggi alla guida di un'articolata realtà aziendale che a pieno titolo opera anche nel business del risparmio gestito, in linea con un'evoluzione che vede ormai cresciuto il peso del mondo assicurativo nel mercato finanziario.

L'offerta di Sara oggi comprende, oltre a un catalogo dedicato all'auto tra i più completi in Italia, una vasta gamma di prodotti rivolti alla famiglia, alla casa, all'attività professionale, alla previdenza e al risparmio: tutte soluzioni innovative che si basano su flessibilità e reale personalizzazione. La sua organizzazione commerciale è formata da una struttura

che comprende oltre 500 Agenzie, circa 1.500 punti vendita ed una rete di circa 480 Promotori Finanziari.

La sfida

Il top management di Sara Assicurazioni è sempre stato consapevole dell'importanza di un'approfondita conoscenza dei dati interni finalizzata a una più soddisfacente presa di decisione strategica. A partire dal 2001 le necessità della società andarono articolandosi, rendendo necessaria l'adozione di un database Oracle e di una piattaforma che potesse permettere agli utenti business di ottenere dati navigabili e di sintesi.

Svariati sono stati i tentativi di adottare strumenti che permettessero di costruire una soluzione efficiente, ma tempi di realizzazione non in linea con le esigenze aziendali unite all'ostacolo di dover adottare strumenti diversi e specializzati, pur nell'ambito di esigenze riconducibili alla BI, non hanno mai permesso di ottenere soluzioni semplici per l'utente finale in presenza di una struttura organizzativa IT leggera.

La soluzione scelta

"È a partire dal 2004 che, ancora sotto le spinte della Direzione Generale e delle Linee di Business, Sara Assicurazioni si affaccia nuovamente sul mercato BI per ottenere una soluzione più specifica e aderente ai requisiti. È così che viene a crearsi la partnership con MicroStrategy che viene scelta per la facilità di integrazione di metodologie diverse di reporting, la possibilità di integrare strumenti tipici della BI con altri più strettamente correlati all'area commerciale, la rapidità, la semplicità e l'efficacia dell'implementazione" afferma Antonello Bazzano, IT Manager, che aggiunge: *"Versatilità e usabilità sono state presto riconosciute da tutte le tipologie di utenti, che sono i veri protagonisti dell'utilizzo della soluzione."*

Grazie a un'unica piattaforma è diventato quindi possibile dare il via a un processo di ristrutturazione dell'IT che ha coinvolto anche l'aspetto organizzativo, permettendo la predisposizione di un sistema efficace e omogeneo di distribuzione delle informazioni all'interno della Compagnia e aprendo nuove opportunità in relazione agli strumenti di supporto alle funzioni periferiche, come ispettori e agenzie (sono state realizzate anche versioni wireless-based).

Fondamentale ruolo in questo processo di adeguamento e adattamento è stato mantenuto dai servizi di consulenza MicroStrategy dedicati all'area IT, i quali hanno fornito le conoscenze tecnologiche imprescindibili per una efficiente ristrutturazione successiva. Contemporaneamente, l'area TAS MicroStrategy (Technical Advisor Services) ha fornito supporto per una corretta

implementazione dell'ambiente di BI. Le applicazioni sviluppate toccano la pianificazione Commerciale, il controllo di gestione, il monitoraggio sinistri, il trouble-ticketing e la reportistica d'agenzia.

La pianificazione commerciale beneficia di un monitoraggio continuo near-real time e di reportistica mensile di tutti gli aspetti di produzione rispetto al budget (il monitoraggio è effettuato su tutte le linee di prodotti e su tutta la struttura organizzativa/geografica fino al singolo agente).

Il controllo di gestione ricava i dati fondamentali per l'analisi dei saldi tecnici dove tutte le voci in entrata e in uscita vengono considerate. Il monitoraggio sinistri (dedicato all'ufficio SARC) monitora lo stato delle pratiche di sinistro nel loro processo di lavorazione, assicurando che i centri di liquidazione danni siano in linea con le normative vigenti.

Il progetto di trouble-ticketing permette di avere sotto controllo tutti i casi aperti dai vari livelli di help-desk e gestiti dalla struttura IT.

La reportistica d'agenzia, che si appoggia su un DB operativo, servirà con reportistica operativa le nuove agenzie aperte nel corso dell'anno.

Il futuro

È in corso la raccolta dei requisiti utente su tutta l'azienda. In questo modo si passerà da un sistema di analisi basato su datamart

dipartimentali a un modello di reporting fortemente innovativo a livello enterprise basato sul nuovo EDWH.

Contemporaneamente la reportistica d'agenzia sarà integrata nel nuovo sistema informativo "SARAPOWER" sfruttando l'EDWH che implementerà un modello di BI operativo near-real-time.