

## Reportistica su dati puliti

DA UN ANNO FARO ASSICURAZIONI UTILIZZA UN SISTEMA DI BUSINESS INTELLIGENCE CHE GARANTISCE UNA REPORTISTICA SU DATI PULITI, CONDIVISA TRA UN NUMERO ELEVATO DI UTENTI, UNA DIMINUZIONE DEI COSTI SIA DI GESTIONE CHE DELLA PIATTAFORMA STESSA, MA SOPRATTUTTO UN PIÙ ACCURATO CONTROLLO DI GESTIONE

Quando nella seconda metà del 2008 Massimo Monaci entra in Faro Assicurazioni in qualità di project manager IT trova una situazione piuttosto critica per quanto riguarda le applicazioni di reportistica. Gli applicativi fino a quel momento utilizzati presentavano una complessità di struttura dovuta soprattutto al fatto che la prima piattaforma di Business Intelligence installata nel 2006 era basata su un data warehouse proprietario che non consentiva una analisi di dati puliti e strutturati e quindi il sistema mostrava chiari limiti, primo

Massimo Monaci, project manager IT di Faro Assicurazioni



tra tutti appunto la scarsa affidabilità dei dati.

“La configurazione del sistema era stata realizzata da una società esterna, afferma Monaci, quindi il reparto It faceva fatica a gestire anche le normali attività di manutenzione. Inoltre, il modello dei dati non era stato realizzato nella maniera più appropriata. Il risultato era che gli utenti non riuscivano a mettere a confronto i due mondi del business assicurativo: i premi da una parte e i sinistri dall'altra”. Perfino uno degli indicatori più importanti, il rapporto sinistri/premi, non poteva essere estratto automaticamente dal sistema: era necessario eseguire separatamente i report dei sinistri e dei premi e poi inserire i dati in Excel per ottenere il risultato finale. Il sistema aveva anche notevoli limiti strutturali: realizzato per una piccola azienda, non era riuscito a seguire la crescita di Faro e il conseguente aumento del volume dei dati; così, anche l'estrazione della reportistica era diventato un compito difficile. “Forse il più grande limite della piattaforma precedente era di non essere facile da utilizzare, un fattore che ne ha frenato la diffusione in azienda: alla fine solo due o tre persone estraevano i dati dal sistema e li inviavano agli altri utenti sotto forma di file Excel”. Il basso tasso di utilizzo ha fatto sì che gli utenti prendessero i dati direttamente dal programma di

gestione delle polizze, generando così più versioni della verità.

### Obiettivo: generare dati più affidabili

Faro Assicurazioni è una piccola compagnia assicurativa, specializzata nel settore trasporti e medical malpractice, che da quasi 20 anni opera nel ramo danni. Una svolta significativa si ha nel 2007 con l'entrata in azienda di un nuovo azionista di maggioranza (Gruppo Memo) che ha permesso a Faro nel 2009 di registrare circa 140 milioni di euro di raccolta premi nonostante la crisi. Proprio a causa dello scarso successo del primo tentativo di portare la business intelligence in azienda, alla fine del 2008, su mandato della direzione, Faro Assicurazioni ha deciso di realizzare una nuova piattaforma per gestire in modo più efficiente il controllo di gestione e l'audit. “Il progetto era prioritario, afferma Monaci, anche perché l'azienda, nel frattempo, raddoppiava la raccolta premi di anno in anno”. Grazie all'esperienza precedente, i responsabili dell'It avevano stabilito alcune importanti linee guida, prima tra tutte quella che la BI dovesse diffondersi in tutta l'azienda in modo che gli utenti se ne potessero servire da soli, senza che ci fosse un unico detentore del patrimonio informativo aziendale. “L'obiettivo della nuova piattaforma era di generare dati più

*Il principale vantaggio della nuova piattaforma è che il modello dei dati cresce insieme al progetto e all'azienda. Si può partire in tempi brevissimi con la reportistica di base, in modo che gli utenti vengano incoraggiati e rassicurati, poi piano piano si 'riempie' il modello*

#### APPLICAZIONI E TECNOLOGIA

- Raccolta premi, sinistri
- Audit interno
- Report per il reparto commerciale
- Data warehouse: SQL Server
- Numero utenti: 20
- Versione: MicroStrategy 9

affidabili, che fossero condivisi da più utenti, ma anche di diminuire i costi, sia della piattaforma stessa, sia in funzione del controllo di gestione”.

Nel settembre del 2008 è così partita la fase di software selection, che si è conclusa a dicembre. La scelta è caduta su MicroStrategy. “La selezione è stata condotta basandosi su criteri essenziali e condivisi da tutti: la facilità di utilizzo, le prestazioni, la possibilità di realizzare report aggregati ma anche dettagliati, l'impatto grafico dei cruscotti, il rapporto prezzo/prestazioni e, infine, la facilità di manutenzione da parte del reparto It. L'intero processo di selezione, sottolinea Monaci, è stato condotto dal dipartimento IT aziendale ascoltando però tutte le funzioni di business. Insieme a loro abbiamo trovato i criteri di selezione e gli abbiamo assegnato pesi diversi, per poter poi misurare le varie proposte. Il coinvolgimento degli utenti è stato essenziale, in quanto ha posto le basi per una diffusione capillare del sistema, una volta implementato”.

#### L'obiettivo è il forecasting

E così a metà gennaio del 2009 il progetto è partito e già ad aprile è stato eseguito il primo report. Gli interventi esterni sono stati limitati a una consulenza iniziale di un paio di settimane da parte degli esperti del fornitore, “poi siamo stati in grado di proseguire con le nostre gambe. Il principale vantaggio della nuova piattaforma è che il modello dei dati cresce insieme al progetto e all'azienda; si può partire in tempi brevissimi con la reportistica di base, in

modo che gli utenti vengano incoraggiati e rassicurati, poi piano piano si 'riempie' il modello”.

I primi report a girare sono stati quelli relativi ai dati sui sinistri, e all'inizio sono stati erogati solo ai key user (gli utenti più difficili perché arrivavano dall'esperienza con la vecchia piattaforma): da subito gli utenti si sono resi conto che si poteva fare tutto in modo più rapido e con più informazioni. Subito dopo il sistema è stato allargato a tutti gli utenti aziendali, che oggi sono una ventina sugli 80 dipendenti totali di Faro. “Tutto questo è stato fatto quasi senza fare nessuna attività di formazione; è bastata una semplice presentazione delle funzionalità, perché la reportistica praticamente si spiega da sola”.

Oggi chiunque abbia bisogno di informazioni se le procura da solo, utilizzando la piattaforma BI, senza bisogno di ricorrere al personale It o agli utenti che prima operavano sul sistema software di gestione delle polizze. Inoltre la qualità del dato è garantita dall'univocità della fonte: tutte le informazioni che circolano in azienda arrivano da MicroStrategy, senza ambiguità e senza incertezze.

Il sistema è stato da subito accettato e apprezzato anche da parte del top management, tanto che al primo posto nel piano di business del 2010 c'è l'ampliamento del progetto BI. Nel 2010 Faro Assicurazioni ha già pianificato un'intensa attività di formazione, destinata agli utenti della piattaforma, in modo da rendere questi ultimi ancora più indipendenti dal reparto It. Inoltre, si sfrutteranno le funzionalità di data mining per implementare una reportistica di forecasting e si incentiverà l'utilizzo delle dashboard e dei report schedulati, soprattutto a uso e consumo dei top manager.

Sergio Bissi