

Generali Employee Benefits Network (GEB) è, all'interno del Gruppo Generali, la struttura specializzata in prestazioni ai dipendenti, attiva sul mercato dal 1966. GEB ha sede a Bruxelles, dove può avvalersi di un organico composto da più di 70 esperti in Employee Benefits, e opera attraverso una rete di più di 100 assicuratori in più di 80 paesi. GEB offre alle multinazionali una gamma completa di servizi e prodotti per il personale, da polizze autorizzate localmente a schemi off-shore e transnazionali per dipendenti mobili ed espatriati, oltre a servizi di consolidamento di tutti questi contratti in sofisticate strutture "captive" o di pooling.

In questo particolare settore, GEB detiene una quota di mercato del 20%. La società, inoltre, è uno dei leader di mercato nel settore della riassicurazione captive. Ogni anno GEB conduce transazioni commerciali per un valore pari a 1,53 miliardi di euro: 1.067 milioni di premi di rischio e 472 milioni di premi pensionistici.



Nel 2003, Generali ha deciso di trasferire le operazioni ICT di GEB dal suo ambiente centralizzato di Venezia (Italia) a Bruxelles (Belgio). Per il team ICT di Bruxelles, questa decisione si è trasformata in una sfida di duplice portata: creare un nuovo ambiente ex novo e, al contempo, far buono uso degli strumenti di Business Intelligence (BI). "Fino al quel momento, la BI si limitava essenzialmente all'estrazione manuale di informazioni da sistemi transazionali", precisa Giovanna Tiberini, responsabile delle operazioni BI presso GEB, "ma poi abbiamo deciso di adottare un vero e proprio sistema BI a sé stante."

Dopo un approfondito studio di mercato – nel corso del quale GEB ha confrontato svariati sistemi – la scelta è caduta su MicroStrategy. Con questo sistema, GEB è in grado di offrire informazioni a due livelli: business-to-business, un servizio offerto ai clienti multinazionali, e business-to-employee, un servizio analogo ma fornito ai colleghi interni di GEB.

L'importanza della business intelligence per le attività di GEB salta immediatamente all'occhio se si prende in considerazione, per esempio, la cooperazione tra la società e un cliente. La filiale locale di una multinazionale stipula un contratto con un assicuratore locale. GEB ha accordi con una serie di assicuratori locali come questo e raccoglie tutte le informazioni sui contratti all'interno di una struttura centrale.

Nell'intento di fornire un servizio internazionale, GEB stipula un contratto direttamente con la sede centrale del cliente multinazionale, tramite un prodotto di pooling o un contratto captive. GEB raccoglie tutte le informazioni e le carica in un'applicazione transazionale. Da lì, le informazioni vengono trasferite al BI data warehouse – un centro informazioni – in cui MicroStrategy funge da strumento di reporting.

"Ogni dieci minuti viene eseguito un aggiornamento del data warehouse", spiega Giovanna Tiberini. "Ciò significa che gli utenti delle informazioni BI possono contare su un accesso continuo a dati accurati in tempo reale." E gli utenti di MicroStrategy

in questione sono, in primis, i manager GEB.



La sede di GEB.

“In passato ricevevano dati da diverse fonti, in formati diversi e raccolti in momenti diversi”, precisa Fabiano Rossetto, responsabile della divisione ICT presso GEB. “Per loro risultava estremamente difficile riuscire a confrontare questi dati e trarne le giuste conclusioni.” Oggi, invece, è possibile eseguire confronti validi ed affidabili. Non solo: grazie a MicroStrategy, GEB è in grado di monitorare l’evoluzione dei contratti in modo assolutamente concreto, basandosi sulla realtà dei fatti. “In tal modo riusciamo a prevedere meglio se genereranno una perdita o un utile. Siamo in grado di pronosticare con maggior precisione il risultato finale di un contratto e, quindi, di basare su questi dati le sue condizioni di proroga.” MicroStrategy offre quindi a GEB uno strumento efficace per fornire informazioni di supporto sulle polizze con un impatto diretto sui margini di utile della società.

Al contempo, utilizzando MicroStrategy, GEB è in grado di seguire le attività dei propri gestori. Attraverso il portale, infatti, può tenere sotto controllo i risultati che conseguono e farsi un’idea precisa della misura in cui stanno centrando gli obiettivi prefissati. “Ovviamente è altrettanto importante il fatto che, con MicroStrategy, abbiamo a disposizione una piattaforma che ci consente di scambiare informazioni con i nostri clienti, che possiamo poi utilizzare per stilare report a loro destinati”, spiega inoltre Fabiano Rossetto.

GEB analizza su base settimanale, in maniera molto agevole, i dati estratti da circa 300 report. “Grazie allo strumento BI, adesso abbiamo bisogno di meno report.

Partendo da una sola bozza, possiamo produrre molto velocemente centinaia di varianti di un report in diversi stili di BI”.

Per l’attività di reporting business-to-business, MicroStrategy offre una dashboard che visualizza tutte le informazioni a diversi livelli: come panoramica generale, ma anche per regione geografica o per paese, quindi in versione dettagliata. GEB inserisce le informazioni tramite MicroStrategy in un report dettagliato, che viene poi convertito in formato PDF, Excel o Flash e messo a disposizione del cliente finale.

“Tutte le informazioni dettagliate contenute in questo report sono raccolte da MicroStrategy”, precisa Giovanna Tiberini. “Aggiungiamo il report anche in formato Excel, per consentire al cliente – se lo desidera – di eseguire ulteriori analisi autonomamente sulla base dei dati grezzi.” Attraverso l’applicazione web GebWeb, alcuni clienti di GEB possono accedere al sistema anche online. In questo modo possono accedere ai dati correnti e passati senza dover attendere la pubblicazione dei report trimestrali. “Stiamo utilizzando MicroStrategy ad ogni livello e in tutte le aree funzionali”, aggiunge Fabiano Rossetto. “Abbiamo collegato il nostro database interno allo strumento BI più potente attualmente disponibile sul mercato.”