

Ergo: con SAS informazioni per tutti

Non più informazioni solo per il top management. Obiettivo ultimo: una nuova vision dell'azienda per rispondere velocemente alle richieste di clienti. Così cambia il mondo assicurativo per Ergo a cura della redazione



Il Gruppo Ergo Italia è una realtà dalle solide radici e in continua crescita. Alle spalle ha il gruppo assicurativo tedesco Ergo, a sua volta controllato da Munich RE. Assicurazioni e previdenza le due anime della società. Negli ultimi anni Ergo Italia ha ravvisato una serie di difficoltà legate all'approccio culturale e alla gestione dei dati come "veicolatori" di informazioni rapide e precise.

«La frammentazione delle nostre operazioni generava una sorta di collo di bottiglia – racconta Massimo Cervetti, responsabile pianificazione e controllo del Gruppo – con rallentamenti delle attività. Era necessario fornire al management le corrette informazioni quantitative e qualitative per poter analizzare rapidamente il business da qualsiasi angolazione e prendere le giuste decisioni tattiche e strategiche nella tempistica desiderata. Il tema della corretta gestione dei dati riguardava in particolar modo i dati tecnico-contabili. Una reportistica idonea e condivisa era lo strumento che desideravamo rendere fruibile all'interno dell'azienda».

SAS, L'EXPERTISE È GIÀ IN AZIENDA

Ergo Italia ha implementato un cruscotto direzionale per l'analisi multidimensionale del portafoglio, con indicatori fondamentali relativi alla gestione, utilizzando tecnologia SAS.

Per il monitoraggio della tariffazione Ergo Italia utilizzava già funzionalità SAS di BI. Si è quindi passati all'analisi di dati multidimensionali. L'Enterprise Business Intelligence di SAS possiede una serie di caratteristiche che la rendono perfetta per il contesto desiderato: semplifica l'attività di fruizione dei dati e di reporting, garantendo qualità e trasparenza delle informazioni e un adeguato livello di sicurezza a fronte di una corretta profilazione. Aspetto tipico per Ergo Italia la centralizzazione di tutti i dati aziendali.

QUESTIONE DI APPROCCIO CULTURALE

Attraverso un accesso condiviso ai dati, è possibile cambiare l'approccio al mondo aziendale, visto non più come appannaggio dei soli decisori, ma di tutti. «E' nostra convinzione che la formazione sul dato aziendale, che avvieremo a ogni livello fino ai call center, sia il terreno su cui generare nuove idee. Vogliamo portare una nuova percezione culturale – afferma Stefano Cerizza, condirettore generale di Ergo Italia – fatta di coinvolgimento e condivisione delle informazioni. Alla base del progetto occorrevo strumenti e funzionalità per comprendere le dinamiche dei dati. SAS ci ha supportato in questo delicato passaggio».

Un approccio rivoluzionario: dotato il personale dei giusti mezzi, formato sulle specifiche competenze, tutti saranno mes-

si in condizione di comprendere le dinamiche aziendali. «Ciò che sta avvenendo è una sorta di "spread" del know-how – prosegue Cerizza – il mercato assicurativo sta cambiando molto velocemente. A noi si richiede di essere ancora più veloci, per arrivare al cliente con la giusta proposta. Anche a condizioni mutate».

Ergo Italia è oggi attiva nella fase relativa alla condivisione delle informazioni. Al suo completamento, l'azienda sarà pronta per affrontare questo processo di change management che porterà a modificare le strategie e le strutture all'interno dell'azienda.

«Il vero vantaggio che Ergo Italia ha acquisito è la possibilità di gestire e vedere dati dinamici. Ogni operatore può osservare, all'interno del cruscotto, come l'informazione su cui sta lavorando impatti sul lavoro dei colleghi – prosegue Cerizza –. Diverse le analisi effettuate sui dati tecnico-contabili: la raccolta premi e il monitoraggio del portafoglio clienti, con una visione combinata tra i due rami, Danni e Previdenza, in una logica di cross selling. Per quanto riguarda in particolare il ramo Danni vengono monitorati anche i sinistri e il rapporto sinistri-premi, mentre nel ramo Previdenza, oltre al monitoring della raccolta premi e della movimentazione di portafoglio, viene effettuato anche quello relativo all'andamento delle liquidazioni delle polizze».

«Le figure professionali che maggiormente beneficeranno di questa nuova vision saranno, oltre al nostro management interno, gli agenti, gli ispettori commerciali e, di volta in volta, le persone coinvolte su progetti specifici», conclude Cerizza. **DM**

«Vogliamo portare una nuova percezione culturale fatta di coinvolgimento e condivisione delle informazioni. Alla base del progetto occorrevo strumenti e funzionalità per comprendere le dinamiche dei dati. SAS ci ha supportato in questo delicato passaggio»