

Ergo Italia

Quando il dato cambia la cultura aziendale

Non più informazioni solo per il top management, ma contenuti e analisi su cui anche la 'base' può lavorare. Obiettivo ultimo: una nuova visione dell'azienda per rispondere velocemente alle richieste di clienti sempre più mutevoli. Così cambia il mondo assicurativo in casa Ergo

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, in espansione nel nostro Paese. Il Gruppo Ergo Italia ha ravvisato, negli ultimi anni, a fronte proprio di un'espansione del business nel nostro Paese, una serie di difficoltà legate all'approccio culturale al proprio mercato di riferimento e nello specifico alla gestione dei dati come "veicolatori" di informazioni rapide e precise.

"Troppa frammentazione caratterizzava le nostre operazioni – racconta **Massimo Cervetti**, Responsabile Pianificazione e Controllo – questo generava una sorta di collo di bottiglia, con conseguenti rallentamenti delle attività. Diventava fondamentale poter fornire al management le corrette informazioni quantitative e qualitative, necessarie per poter analizzare rapidamente il business da qualsiasi angolazione, e poter prendere le giuste decisioni tattiche e strategiche nella tempistica desiderata. Il tema della corretta gestione dei dati riguardava in particolar modo i

Stefano Cerizza, Condirettore Generale Ergo Italia



dati tecnico-contabili, proprio quelli che misurano il risultato industriale della compagnia. Una reportistica idonea lo strumento che desideravamo rendere fruibile all'interno dell'azienda".

Prosegue Massimo Cervetti: "Eravamo consci che, per rendere i dati maggiormente fruibili, avremmo potuto scegliere o diverse soluzioni a seconda del settore aziendale, oppure organizzare un data warehouse condiviso. Abbiamo optato per questa seconda opportunità, sicuri che saremmo in questo modo riusciti a estrapolare i dati di nostro interesse attribuendo loro il giusto valore".

SAS, l'expertise già presente in azienda

Il management di Ergo Italia ha così deciso di implementare un cruscotto direzionale per l'analisi multidimensionale del portafoglio complessivo dell'azienda, con tutti gli indicatori fon-

damentali relativi alla gestione. Per svolgere tale compito si è deciso di utilizzare la tecnologia offerta da SAS.

Benché Ergo Italia possedesse già, al suo interno, funzionalità di Business Intelligence, queste non erano espresse al massimo della potenzialità, ma dedicate in maniera minimale al monitoraggio della tariffazione. È stato così effettuato un upgrade della licenza già esistente in azienda al fine di includere il modulo “OLAP server”, per poter giungere così all’analisi di dati multidimensionali. In particolare, l’Enterprise Business Intelligence di SAS possiede una serie di caratteristiche che la rendono perfetta per il contesto desiderato: può infatti semplificare l’attività di fruizione dei dati e di reporting, garantendo qualità e trasparenza delle informazioni, oltre che un adeguato livello di sicurezza a fronte di un’adeguata profilazione.

Ultimo aspetto, tipico per Ergo Italia, la soluzione consente la centralizzazione di tutti i dati aziendali.

Una questione di approccio culturale

Il progetto iniziato in Ergo può essere considerato un esempio di Business Intelligence “prestata” alla cultura aziendale. In questo senso: una maggiore conoscenza dell’andamento dell’azienda attraverso dati facilmente usufruibili è utile non solo al top management, ma a ogni singolo dipendente. Diffondendo la possibilità anche alla “base” di accedere a dati di analisi, è possibile cambiare l’approccio culturale a un mondo – quello aziendale – visto non più come appannaggio dei soli decisori, ma di tutti. In cui tutti possono contribuire al suo miglioramento.

Secondo **Stefano Cerizza**, Condirettore Generale di Ergo Italia: “È nostra convinzione che la formazione sul dato aziendale – che avvieremo ad ogni livello, fino ai call center – sia il terreno su cui generare nuove idee. Quindi analisi e progetti. Questo stiamo cercando di portare: una nuova percezione culturale, fatta di coinvolgimento e condivisione delle informazioni. Certamente, alla base del progetto occorre strumenti e funzionalità per comprendere le dinamiche dei dati. SAS ci ha supportato in questo delicato passaggio”.

Mentre, un tempo, il baricentro della disponibilità e dell’utilizzo del dato era verso l’alto, con un orientamento di tipo top-down, e la generazione delle idee era limitata al top management, oggi questo baricentro è uniforme, con un orientamento di tipo bottom-up. E, fatto innovativo, la generazione delle idee è potenzialmente allocata in tutte le risorse.

Apparentemente un piccolo cambiamento, in realtà un approccio rivoluzionario: dotato il personale dei giusti mezzi, formato sulle

Massimo Cervetti, Responsabile Pianificazione e Controllo Ergo Italia



specifiche competenze per comprendere ciò che si cela dietro alle analisi, tutti saranno messi in condizione di comprendere le dinamiche aziendali.

“Ciò che sta avvenendo – prosegue Stefano Cerizza – è una sorta di ‘spread’

del know-how. Il motivo di questa innovazione strategica è semplice: il mercato assicurativo sta cambiando. Molto velocemente. A noi, in quanto player del settore, si richiede di essere ancora più veloci. In sostanza, ogni cambiamento in atto deve essere aziendalemente ‘digerito’ in tempi brevi. Per arrivare al cliente con la giusta proposta. Anche a condizioni mutate”.

Costruita la struttura, gestiti i dati attraverso SAS, Ergo Italia è oggi attiva nella fase relativa alla condivisione delle informazioni. Al suo completamento, l’azienda sarà pronta per affrontare pienamente 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. All’interno del cruscotto, la navigazione del dato consente a ogni operatore di osservare quanto l’informazione su cui sta lavorando impatti anche sul lavoro degli altri colleghi”, conclude il Condirettore Generale.

Al momento il focus è centrato sui dati tecnico-contabili. Diverse le analisi effettuate (sui dati presenti nel data warehouse, alimentato dai sistemi transazionali), in primis la raccolta premi per entrambe le compagnie, oltre che il monitoraggio del portafoglio clienti, con una visione combinata tra i due rami, Danni e Previdenza, in una logica tipicamente cross selling. Per quanto riguarda lo specifico ramo Danni, poi, vengono monitorati i sinistri e il rapporto sinistri-premi, mentre nel ramo Previdenza viene effettuato il monitoring, oltre che della raccolta premi, anche delle liquidazioni polizze”.

Le figure professionali che maggiormente beneficeranno di questa nuova visione saranno, secondo il management di Ergo Italia, gli agenti, gli ispettori commerciali e di volta in volta le persone coinvolte su progetti specifici. ■