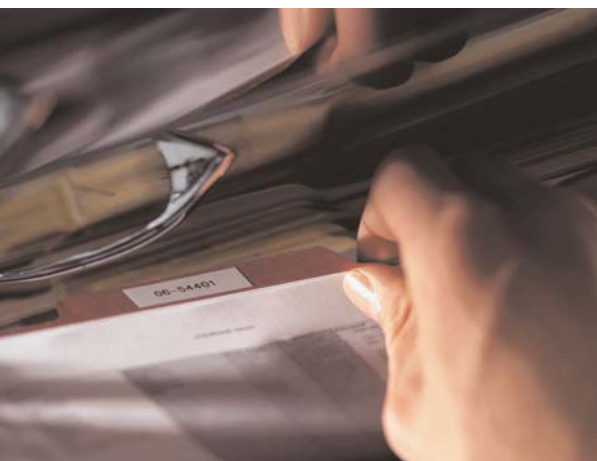


Allianz si affida a TIBCO per velocizzare le procedure di richiesta risarcimenti



ALLIANZ IRELAND

Fornitore leader di servizi e prodotti assicurativi e gestione patrimoniale

Settore

Aree geografiche

SERVIZI FINANZIARI IRLANDA

Deployment

- Il software per la gestione di processi aziendali di TIBCO integra processi interni ed esterni in un unico processo ottimizzato per la gestione delle richieste di risarcimento
- Allianz può condividere documenti con clienti e broker in modo dinamico
- La funzione di ridistribuzione del lavoro riassegna automaticamente le attività di impiegati assenti o sovraccarichi ad altri membri del team
- TIBCO ha portato a termine il progetto entro il periodo concordato di tre mesi, senza modificare la pianificazione, il budget o i requisiti

Vantaggi

- L'automazione dei processi determina un aumento di efficienza pari all'80%, riducendo i tempi per l'elaborazione delle richieste di risarcimento da alcune settimane a pochi giorni
- Terze parti esterne hanno ora la possibilità di prendere visione delle richieste nuove ed esistenti e di lavorare online senza dover comunicare con gli agenti di Allianz
- Il tempo per ricaricare le informazioni, che in precedenza era di 30 minuti, ora richiede solo 30 secondi
- Allianz ha raggiunto il ROI in sei mesi

TIBCO[®]
The Power of Now[®]

“Grazie a TIBCO, la nostra efficienza è aumentata dell'80%. I tempi si sono ridotti da settimane a giorni con ovvii vantaggi per l'azienda e per i clienti. Siamo molto soddisfatti. Dopo sei mesi, in anticipo rispetto alla tradizionale analisi su 18 mesi, avevamo già raggiunto un ritorno sull'investimento.”

—Karen Forte, responsabile IT, Allianz Ireland

Allianz, gigante irlandese nel settore assicurativo, ha affrontato un'iniziativa operativa molto impegnativa: riflettere i metodi operativi basati sui team nei suoi processi IT aziendali, integrando la gestione dei processi e i sistemi elettronici di gestione documentale.

Innanzitutto è stato necessario applicare tecnologie di document imaging per la corrispondenza in arrivo. In precedenza Allianz, come altre assicurazioni, si basava su un sistema cartaceo. In genere gli agenti lavoravano con pratiche cartacee piuttosto ingombranti che richiedevano l'uso di moduli in più copie. Ciò comportava uno spreco di tempo e risorse, oltre a tempi di preparazione molto lunghi e processi di lavoro estremamente inefficienti.

Utilizzando un nuovo sistema di imaging, Allianz ha avviato una complessa attività di scansione e archiviazione di tutta la documentazione presente negli archivi storici. Al contempo, la nuova corrispondenza in arrivo veniva sottoposta allo stesso processo. Benché il sistema di imaging consentisse di velocizzare considerevolmente la circolazione dei documenti all'interno dell'azienda, si trattava comunque di un'operazione non condivisibile: ogni documento doveva essere aperto e chiuso da un singolo utente. Gli agenti erano in grado di prendere visione e assegnare priorità alle pratiche elettroniche in arrivo, ma non di condividere le informazioni con partner esterni, ad esempio con i broker, poiché il materiale non poteva essere consultato contemporaneamente da più utenti.

Era necessario quindi passare a processi di e-commerce realmente interattivi e in più fasi. Gli agenti di Allianz desideravano condividere in modo dinamico i documenti con clienti e broker. Inoltre, nell'arco di pochi mesi sarebbe stato necessario sostituire il vecchio sistema di imaging, quindi Allianz doveva rivederne i requisiti tecnici.

Collaborazione professionale con TIBCO

Dopo avere valutato le offerte del fornitore attuale e molte altre alternative presenti sul mercato, ritenendole non adatte alle esigenze dell'azienda, Allianz ha optato per la soluzione TIBCO® come la più idonea per il modello di business dell'azienda.

"La qualità della collaborazione e il livello di professionalità ci hanno colpito fin dal primo istante", ha commentato Karen Forte, responsabile IT di Allianz Ireland. "Basti pensare che dopo avere tracciato i dettagli del contratto e ricevuto il project plan, TIBCO non si è minimamente discostato dai termini previsti".

Successo del deployment grazie alle competenze

Forte ritiene che il ruolo fondamentale per raggiungere gli obiettivi prefissati sia stato svolto dalle elevate competenze tecniche del project team di TIBCO. "Collaboro da anni con diversi fornitori, ma non avevo mai incontrato un'azienda che riuscisse a realizzare un project plan senza deviazioni dalla linea tracciata", ha aggiunto Forte. "In questo caso TIBCO BPM Group ha realizzato un project plan che non è

cambiato minimamente dai termini concordati inizialmente. Sarà sicuramente un'esperienza unica".

Michael Kellett, project manager di Allianz, è stato molto colpito dall'approccio professionale e dal pacchetto di servizi di supporto di TIBCO. "Era evidente che non stavamo semplicemente acquistando un prodotto per la gestione dei processi, ma avviando una collaborazione con TIBCO".

L'implementazione è avvenuta senza problemi né modifiche dei tempi previsti, del budget o delle esigenze. Inizialmente il personale di Allianz era scettico circa la possibilità che TIBCO realizzasse il progetto nei tempi stabiliti, specialmente se si considera che l'implementazione era prevista per Natale, periodo sicuramente molto impegnativo per una assicurazione. Il vecchio sistema è stato disattivato un venerdì e il nuovo era completamente funzionante il lunedì successivo, senza problemi.

Nessuna interruzione

Allianz desiderava un livello di trasparenza elevato per gli agenti che operano direttamente con i clienti. In precedenza il reparto IT aveva sviluppato un'interfaccia utente grafica (GUI) personalizzata, successivamente migrata al software TIBCO. Di conseguenza le abitudini di lavoro del personale non hanno subito variazioni significative. Frank McKeown, leader di un team che tratta direttamente con i clienti, ha sottolineato la soddisfazione del personale per la rapidità e facilità d'uso del nuovo sistema TIBCO. "Di solito si nota un software solo quando causa problemi. Il vecchio sistema si bloccava spesso ed era necessario riavviarlo completamente. TIBCO, al contrario, si distingue per la totale affidabilità".

La funzione di riallocazione del lavoro di TIBCO ha portato enormi vantaggi ai leader dei team che trattano con i clienti, come McKeown. Se un impiegato è assente per malattia o è in ferie, oppure è sovraccarico, il lavoro viene redistribuito automaticamente al resto del team in modo che possa essere portato a termine. "Il fatto che queste modifiche possano essere apportate anche da un utente inesperto è sicuramente vantaggioso in termini di tempo e mi consente di controllare la situazione", ha

commentato McKeown. "Fino ad ora TIBCO Staffware Process Suite ha consentito ad Allianz di ottenere un tempo di attività del 100%", ha affermato Mark Cooke, technical manager di Allianz. Il tempo per ricaricare le informazioni che in precedenza era di 30 minuti ora richiede solo 30 secondi. "Disponiamo di un controllo del sistema molto più esteso; inoltre l'accesso e l'utilizzo delle informazioni contenute nel database risultano nettamente migliorati".

ROI in sei mesi

Una delle aree di business che ha maggiormente beneficiato dell'implementazione è stata la divisione che si occupa dell'elaborazione delle richieste di risarcimento. In precedenza i broker e i periti erano costantemente in contatto telefonico con gli agenti che elaborano le richieste di risarcimento per informarsi sui lavori, fornire quotazioni e controllare lo stato delle pratiche. Tutto questo assorbiva la gran parte del tempo degli agenti.

Grazie alla nuova soluzione i rapporti vengono pubblicati su una extranet protetta e terze parti esterne all'azienda hanno ora la possibilità di visualizzare le richieste nuove ed esistenti e di lavorare online senza dover comunicare con gli agenti di Allianz.

"La nostra efficienza è aumentata dell'80%", ha dichiarato Forte. "I tempi si sono ridotti da settimane a giorni con ovvii vantaggi per la nostra azienda e per i clienti".

Infine Allianz deve valutare il ritorno sugli investimenti (ROI). Esistono procedure interne rigorose per effettuare le analisi dei costi/vantaggi prima di avviare un progetto e le analisi durante e dopo un'implementazione.

"Siamo molto soddisfatti", ha dichiarato Forte. "Dopo sei mesi, in anticipo rispetto alla tradizionale analisi effettuata su 18 mesi, avevamo già raggiunto un ritorno sugli investimenti. A ciò si aggiunge la maggiore funzionalità di cui disponiamo. Si tratta di un progetto che non solo è stato portato a termine secondo tempi stabiliti e nel rispetto del budget, ma che ha già consentito di recuperare il capitale investito grazie a una maggiore efficienza dell'attività aziendale".

TECNOLOGIA

Soluzioni

Il software per la gestione di processi aziendali di TIBCO integra processi interni ed esterni in un unico processo ottimizzato per la gestione delle richieste di risarcimento di Allianz Ireland. La funzione di redistribuzione del lavoro riassegna automaticamente le attività di impiegati assenti o sovraccarichi ad altri membri del team. La soluzione di automazione dei processi consente di aumentare l'efficienza dell'80%, riducendo i tempi necessari per elaborare le richieste di risarcimento da alcune settimane a pochi giorni e quelli per ricaricare le informazioni da 30 minuti a 30 secondi. Allianz ha ottenuto un ritorno sull'investimento in sei mesi.



TIBCO Software Inc. (NASDAQ:TIBX) è una società indipendente leader a livello mondiale nella fornitura di software di integrazione aziendale e uno dei più importanti promotori del business real-time, che aiuta le organizzazioni a essere più produttive, agili ed efficienti. TIBCO ha reso disponibile il potenziale dell'attività in tempo reale, quello che in TIBCO viene definito The Power of Now®, a oltre 2.000 clienti di tutto il mondo e in numerosi settori. TIBCO Software Inc. ha acquisito Staffware PLC nel giugno 2004 rinominandola TIBCO.

<http://www.tibco.com>
3303 Hillview Avenue
Palo Alto, CA 94304
Tel: +1 650-846-1000
Numero verde 1.800-420-8450
Fax: +1 650-846-1005

Copyright 2001-2004, TIBCO Software Inc. Tutti i diritti riservati. TIBCO, il logo TIBCO, The Power of Now e TIBCO Software sono marchi o marchi registrati di TIBCO Software Inc. negli Stati Uniti e/o altri paesi. Tutti gli altri nomi di prodotti e aziende e marchi citati nel presente documento appartengono ai rispettivi proprietari e vengono citati ai soli fini identificativi.