

GESTIONALI LA SOLUZIONE DI SBI ITALIA PER L'AZIENDA DI SICUREZZA

Sicuritalia efficiente con un semplice Qlik

Recuperare efficienza e al tempo stesso sviluppare il proprio business: Sicuritalia (sicurezza e nei servizi fiduciari) ci è riuscita con Qlik View, il prodotto implementato da Sbi Italia con un progetto che ha unito tecnologia e approccio consulenziale. «L'obiettivo era agevolare l'analisi dei dati a tutti i livelli aziendali per consentire il controllo e la razionalizzazione in ambito organizzativo», spiega Massimo Missaglia, ad di Sbi Italia. «Qlik View interfaccia database diversi ed eterogenei, ottimizza i dati e ha un ottimo time to use, la possibilità di arrivare velocemente al risultato». La prima attività del progetto per Sicuritalia è stata l'analisi del conto economico per tutte le dimensioni strategiche: sono stati rivisitati i processi in singole aree,

come quella del fatturato. Recuperando informazioni dai diversi database e integrandole si sono ottenuti report operativi per gli agenti, che oggi analizzano le proprie vendite accedendo ai dati tramite web. Qlik View ha permesso la costruzione di un dashboard di controllo per il personale (quasi 5 mila dipendenti): «Il cruscotto», spiega Missaglia, «è accessibile tramite web, mette insieme informazioni del mondo Hr e paghe con dati di business, per esempio, i servizi erogati e i contratti con i clienti. Il risultato è un preciso calcolo della produttività e redditività delle singole persone». Un'altra area è stata l'analisi delle performance dei singoli contratti (statistiche su interventi fatti, tempo di intervento me-



dio ecc.): «È proprio una conoscenza del genere che permette di guidare l'espansione del business, perché Sicuritalia sa su quali costi e margini può ragionare», nota Missaglia. Il progetto ha interessato altre due aree aziendali critiche: automobili e telefonia, con una conseguente riduzione dei costi. I vantaggi, però, si misurano anche «nell'enorme recupero di tempo nella produzione di analisi per la direzione, che da giorni si è trasformata in ore», nota l'ad Lorenzo Manca (nella foto). «Abbiamo potuto diffondere a tutti i livelli aziendali informazioni chiave per identificare problemi di business e opportunità e prevenire la potenziale perdita di conoscenza all'interno dell'azienda derivante da un accumulo massivo dei dati in forma non fruibile». *Patrizia Licata*

CRM LA PIATTAFORMA MULTIMEDIALE PER LA COMPAGNIA

Gloria è Tua per l'aiuto di Pat

Un'unica piattaforma integrata, multicanale, per la gestione di tutte le richieste degli agenti di un gruppo assicurativo in grande espansione. È la strada scelta da **Tua Assicurazioni (Gruppo Cattolica)** dedicata a famiglie, pmi e liberi professionisti, con l'adozione di HelpdeskAdvanced di **Pat**, alla base della

gestione delle richieste della compagnia Tua Fast. «La soluzione

ha permesso di riorganizzare i flussi di comunicazione e creare internamente un unico sistema in cui raccogliere, smistare e gestire in tempi ridotti tutte le richieste degli agenti, qualunque sia il canale utilizzato per la comunicazione, senza i colli di bottiglia», sottolinea Alberto Dominici (foto), responsabile delle Operations di Tua. In febbraio è stata implementata la piattaforma HelpdeskAdvanced per le e-mail, a marzo il portale web

di Tua Fast, ad aprile il canale fax, gestito tramite server

integrato. Oggi Tua Fast rappresenta per la compagnia una sorta di

intelligence organizzativa: «Ci consente di avere sempre una visione complessiva e di dettaglio sull'attività di ciascun ufficio o collega».

Parallelamente è stato messo a punto anche un nuovo servizio di supporto per i clienti finali, integrato su Tua Fast, che consente loro di chiedere informazioni sulle polizze e attivare eventuali reclami. «Da maggio Gloria, l'operatrice virtuale creata sul sistema Intelligent Ivr di H-Care (consociata Pat), guida gli agenti nel primo contatto con la compagnia, con 105 agenzie affiliate, oltre 250 agenti plurimandatari e 120 mila clienti attivi».

Paolo Crespi



TLC PRIVATEWAVE BLINDA ANCHE I CENTRALINI

Cellulari anti-intercettazione

È made in Italy il software che protegge i telefonini da intercettazioni. Si chiama Enterprise Voip Security Suite e lo produce la milanese **PrivateWave**. Si tratta della prima soluzione al mondo progettata per la convergenza fisso-mobile, incluse le chiamate passanti dai centralini. Il programma cifra in modo automatico le comunicazioni fisse e mobili aziendali, eliminando i sistemi hardware di crittografia. «I principali obiettivi degli attacchi alla privacy sono le comunicazioni fra cellulari e centralini aziendali, vulnerabili alle intercettazioni», spiega Carlo Marchini (foto), ad di PrivateWave Italia. «Questo avviene senza che gli interessati ne vengano a conoscenza. E fra i soggetti presi di mira figurano aziende quotate in Borsa». La sicurezza delle chiamate per i telefoni fissi è garantita dai centralini Ip opportunamente cifrati. Mentre la telefonia mobile viene protetta da PrivateGsm per cellulari Nokia, iPhone e BlackBerry. Le imprese possono rendere sicure le comunicazioni delle prime linee dei manager per evitare fughe di notizie su acquisizioni, piani industriali e sviluppo di nuovi prodotti. Il sistema Ip gestisce anche comunicazioni fuori dai confini nazionali. A una grande multinazionale straniera PrivateWave ha attivato la cifratura delle utenze fisse collegandole a 150 cellulari di manager. Che adesso comunicano liberamente in mobilità. Prezzo: si parte da circa 45 euro al mese per ogni licenza telefonica.



Umberto Torelli