



# EUROP ASSISTANCE E XLAYERS: LA SCELTA VINCENTE

GRAZIE AL PROGETTO DI INFORMATIZZAZIONE E GESTIONE DELLA RIASSICURAZIONE ATTIVA E PASSIVA, REALIZZATO IN COLLABORAZIONE CON C CONSULTING, LA COMPAGNIA HA RISOLTO I PROBLEMI DI ONEROSITÀ GESTIONALE, AUMENTANDO I LIVELLI DI EFFICIENZA E CAPACITÀ OPERATIVA CON UNA PIATTAFORMA RISPONDENTE AI REQUISITI APPLICATIVI E DI LEGGE

La mission di **Europ Assistance** è “assistere i clienti in tutte le circostanze della vita, nel quotidiano e nelle situazioni di emergenza, offrendo prevenzione, protezione e assistenza nelle aree della mobilità, viaggi e auto, e in quelle della salute e della casa e famiglia”.

Per la distribuzione dei propri prodotti Europ Assistance ha adottato una strategia multicanale utilizzando sia il canale il b2b (indiretto) che il b2c (diretto).

I prodotti veicolati con il canale indiretto possono essere commercializzati da altre società tra cui compagnie assicurative e in questo caso Europ Assistance si propone non solo come ente di gestione dei sinistri ma anche come compagnia di riassicurazione.

Questo fa sì che le esigenze gestionali in area riassicurativa siano molto complete, interessando sia la riassicurazione passiva sia quella attiva.

L'onerosità gestionale, la presenza di pesanti elaborazioni manuali, la crescente complessità della riassicurazione e la sempre più pressante legislazione sull'argomento (vedi normative **IVASS** e *Solvency II*) hanno portato Europ Assistance alla decisione di dotarsi di una piattaforma rispondente ai requisiti applicativi e di legge.

La nascita del progetto di gestione della riassicurazione è del 2012: in quell'anno, per informatizzare la gestione della riassicurazione passiva e attiva, Europ Assistance ha deciso di indire una *software selection* per la scelta della piattaforma.



Nel primo semestre 2013 si è svolta la software selection, che ha coinvolto tre competitor, ai quali è stato inviato un capitolato che delineava il perimetro funzionale ed i sistemi da integrare. Per ognuna delle soluzioni è stata organizzata una *demo* della singola piattaforma con una valutazione da parte del gruppo di lavoro (Ufficio riassicurazione, IT, Ufficio acquisti):

- *punti di forza/debolezza;*
- *profilo del fornitore;*
- *valutazione economica con una definizione dei costi di progetto e di manutenzione su un arco di tre anni;*
- *tutti riportati su un'apposita scheda.*

La software selection si è conclusa a luglio 2013 con la vittoria di **C Consulting** e delle sue soluzioni:

- *XLayers* (gestione riassicurazione passiva);
- *XInward* (gestione riassicurazione attiva);
- *XIsvap* (gestione normativa IVASS 574/D).

Per opportunità progettuali la messa in produzione della soluzione è stata divisa in due step, un primo step tempestivo da settembre 2013 a maggio 2014 riguardava la riassicurazione passiva, mentre un secondo passaggio pianificato da gennaio 2014 a settembre 2014 riguardava la riassicurazione attiva.

## SPECIFICITÀ DEI PROGETTI

Il progetto di gestione della riassicurazione passiva prevede l'alimentazione di XLayers da parte del sistema di portafoglio polizze *Pass* e dal sistema di portafoglio sinistri auto costruito *in house*.

Entrambe le alimentazioni sono state realizzate senza problemi; da considerare che l'alimentazione dal portafoglio *Pass* è stata realizzata da C Consulting, mentre quella dal portafoglio sinistri direttamente dall'IT interno di Europ Assistance.

Per quanto riguarda la riassicurazione attiva, particolare attenzione è andata alla possibilità di alimentare i flussi delle compagnie cedenti in maniera automatica. Tale funzionalità risulta molto agile anche in considerazione del fatto che molte delle compagnie cedenti utilizzano esse stesse XLayers e quindi la produzione del flusso di comunicazione è uno standard del sistema.

## I PUNTI DI FORZA

I punti di forza della soluzione scelta, emersi nell'approfondita analisi iniziale e confermati appieno nell'implementazione dei progetti sono:

- *Partner affidabile*: grande competenza sulla materia;
- *Prodotto maturo*: pochissime anomalie riscontrate e solo su dettagli;

- *Interfacce chiare*: limitato numero di ricicli;
- *Disponibilità del team C Consulting*: rapida e puntuale gestione e risoluzione dei problemi,
- *Gestione semplificata della circolare 574/D*: da 20 giorni di lavoro a due giorni di lavoro.



## LE CRITICITÀ

Le criticità riscontrate riguardano:

- *Piano di lavoro iniziale*: ottimista relativamente alle disponibilità effettive di tempo dell'utente,
- *Inserimento ticket applicativi*: attività utile e costruttiva ma onerosa in termini di tempo.

L'effort progettuale complessivo da parte di Europ Assistance è stato di 50 giorni/uomo utente e di circa 120 giorni/uomo per il servizio IT (set up, infrastrutture e ambienti, sviluppo e test interfacce, supporto agli utenti e gestione progetto).

Alla fine il risultato è stato assolutamente in linea con le aspettative, le fasi manuali sono state eliminate, la chiusura periodica della riassicurazione si ottiene in una frazione del tempo rispetto a prima, la *compliance* è assicurata con grande soddisfazione delle società di revisione.

C Consulting si è rivelata un partner affidabile, preparato, con cui è estremamente facile e produttivo lavorare. ❶