

# L'OURSOURCER DOVE SERVE

di LAURA SERVIDIO

DAL TRADIZIONALE AL TATTICO, DALLO STRATEGICO A QUELLO DI SOLUZIONE. ITO OFFRE DIVERSE TIPOLOGIE DI OUTSOURCING, COPRENDO L'INTERO PROCESSO DI UNA COMPAGNIA (FULL OUTSOURCING) O PRENDENDO IN CARICO UN SINGOLO PROCESSO (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING) O SERVIZIO (SELECTIVE OUTSOURCING). PER OTTIMIZZARE I PROCESSI ABBATTENDO I COSTI

Ridurre drasticamente il tempo di gestione e di lavorazione dei processi aiutando le compagnie a snellire e velocizzare l'intero ciclo di vita delle polizze. Questi gli obiettivi di **Ito**, azienda specializzata nell'*outsourcing assicurativo* grazie a un consolidato *know how* nei rami vita e danni e all'adozione di *InAssic*, piattaforma assicurativa integrata, che copre tutte le aree funzionali di riferimento e gli aspetti di *compliance* con le disposizioni normative e degli organi di controllo, realizzata in partnership con la società **Value+**.

“Abbiamo sviluppato – spiega **Antonino Manuli**, direttore servizi outsourcing e back office di Ito – una profonda esperienza nel governo di tutte le attività e dei processi legati al ciclo vita di una polizza assicurativa e, oggi, siamo in grado di affiancare le compagnie nell'espletamento di tutte quelle attività che distolgono tempo ed energie al loro *core business*. L'affidamento di un processo o di una sua fase in outsourcing porta vantaggi sia di tipo organizzativo sia economico e, sulla base delle nostre soluzioni e servizi, siamo in grado di ottimizzare i processi riducendo i costi”.

Ito svolge le proprie attività nelle aree dei servizi e supporto attuariali, contabilità generale, gestione finanzia-

ria o titoli, controllo di gestione, antiriciclaggio e *terza direttiva*, tesoreria, riconciliazione bancaria e, attraverso un *competence center* specializzato nei servizi di *business process outsourcing*, anche nelle aree sinistri, call center e di diversi back office (portafoglio e liquidazioni, contabilità generale, servizi attuariali, *document management* e postalizzazione).

## PRODOTTI IN TEMPI BREVI

*InAssic* assicura lo svolgimento delle funzioni di *frontend* e di *backend* per l'integrazione di tutte le funzionalità del ciclo di vita della polizza. Il gestionale dispone anche di un laboratorio di configurazione, motore tariffario evoluto, flessibile e di facile utilizzo che permette di progettare un prodotto in tempi brevi con un ridotto *time to market*, oltre a una serie di *tool* avanzati per le analisi di portafoglio dei singoli canali. Tutta l'operatività è governata sulla base di specifiche regole di business che risiedono in un repository e che vengono configurate dagli utenti delle varie aree (tecnica, organizzativa, funzionale).

“Il nostro sistema – spiega Manuli – è oggi utilizzato dalle banche di credito cooperativo su tutto il territorio nazionale e permette ai 3.719 sportelli di emettere polizze per

## VANTAGGI DELL'OUTSOURCING

### RISCHI

- Esternalizzazione / contrattualizzazione del rischio operativo
- Mitigazione del rischio di concentrazione (> sicurezza)

### QUALITÀ

- Impiego di risorse specializzate su temi specifici (centri di eccellenza di competenza / processo)
- Focus del management sul core business
- Maggiore adattabilità ai cambiamenti esterni e time-to-market ridotto
- Maggior elasticità su picchi di attività

### COSTI

- Economie di scala e investimenti
- Variabilizzazione costi fissi (flessibilità nella capacity)
- Maggiore controllo
- Eventuali benefici fiscali
- Recupero dei costi per mancato raggiungimento degli Sla (livelli di servizio)

### ITO: OUTSOURCER CON VOCAZIONE ALL'ASSICURAZIONE

Nata nel 2012, dall'incorporazione dell'esperienza in materia di outsourcing della capogruppo **Corvallis** (realtà con oltre 25 anni di esperienza nell'Ict), **Ito** si rivolge a compagnie che mirano all'esternalizzazione dei propri processi di business, per consolidare la competitività e raggiungere un significativo contenimento dei costi.

Opera su due sedi interconnesse tra di loro (Milano e Verona), dove circa 150 risorse specialistiche provenienti prevalentemente dal settore assicurativo, vengono periodicamente formate su processi assicurativi e relative normative nazionali.

conto di **Bcc Vita**, compagnia alla quale Ito effettua un servizio di *full outsourcing*, che va dal document management fino alla gestione del bilancio civilistico e *Ias*".

### GESTIRE L'INTERO SINISTRO

Nell'area sinistri, Ito opera attraverso l'utilizzo di un software tecnologicamente innovativo, *compliant* alle normative vigenti, mediante il quale assicura un servizio di liquidazione sicuro e veloce, nel rispetto dei tempi di pagamento previsti dalle normative del settore. "Il servizio di *Bpo* riguardante la gestione dei sinistri, svolto per conto del gruppo **Cattolica Assicurazioni**, consente di seguire l'itero iter: dalla gestione della posta, con catalogazione dei documenti per tipologia e destinazione, archiviazione e gestione documentale, alle chiamate

informativa e operative; dall'apertura dei sinistri, con abbinamento della documentazione digitale al fascicolo elettronico, alla verifica dei sinistri (laddove sia richiesta una perizia), fino alla gestione dei pendenti, con verifica sui sinistri di cui viene richiesta la perizia".

Infine, altra area critica, la gestione del contatto con i clienti. "In una realtà fortemente competitiva come quella del settore assicurativo – conclude Manuli – è strategico puntare al perfezionamento dei canali di interazione per fornire un contatto personalizzato che consolidi la fidelizzazione. Il nostro servizio di *contact center*, sia *inbound* che *outbound*, utilizza strumenti all'avanguardia di *CrM*, centralini di ultima tecnologia e strumentazione di *trouble-ticketing* specializzata".

