



Tecnologia a tutela del business

ARAG Assicurazioni S.p.A., la Compagnia italiana del grande gruppo tedesco ARAG specializzato in Tutela Legale, sceglie l'Unified Communications Cisco. Grazie a un lavoro di squadra operato da Cisco e dai suoi partner Ascom, Mida Solutions e Telecom Italia, Arag è in grado di garantire a clienti, interlocutori esterni ed utenti interni una infrastruttura integrata rete e dati all'avanguardia

In breve

Aziende

ARAG Assicurazioni S.p.A

Settore

Assicurazioni

La sfida

• Fornire un livello di servizio telefonico e un Contact Center adeguato a dipendenti, broker, agenti, compagnie partner, clienti e fornitori.

Obiettivi raggiunti

• La soluzione Cisco Unified Communications si è integrata perfettamente con l'infrastruttura di rete esistente, con costi di gestione molto limitati e ampi margini di scalabilità. Il tutto grazie a partner con forte esperienza nel campo anche durante la fase di sviluppo applicativo.

Telefono e PC sono i principali strumenti di chi lavora in un ufficio. Può sembrare un banalità, ma non come premessa per descrivere un fenomeno in continua crescita. Aziende di ogni settore e dimensione stanno investendo in tecnologia per far sì che la differenza tra i “due ferri del mestiere” sia sempre più sottile. La telefonia su rete IP infatti sfrutta la rete che tradizionalmente era dedicata al trasporto dei dati e consente vantaggi senza precedenti, a partire dalla riduzione dei costi di traffico telefonico e di gestione. Non a caso le sedi delle aziende che hanno implementato le soluzioni di Unified Communications Cisco possono comunicare telefonicamente con le proprie filiali a costo zero, e l'infrastruttura telefonica rientra nelle competenze di chi amministra i Sistemi Informativi. Allo stesso tempo, servizi a valore aggiunto e funzionalità senza limiti fanno, delle soluzioni Cisco, la più vantaggiosa delle scelte che si possano operare per conferire all'infrastruttura IT (e al business dell'azienda) una marcia in più.

Sono le aziende stesse che sottolineano questo aspetto. ARAG Assicurazioni S.p.A., la compagnia italiana del grande gruppo tedesco ARAG, leader nella fornitura di consulenza e assistenza in ambito legale, ha motivato la scelta di soluzioni Cisco, in una comunicazione ai propri dipendenti, con queste parole: “Dotarsi di strumenti tecnologicamente innovativi in molti casi consente un vantaggio competitivo. In particolare, l'innovazione tecnologica nel campo della telefonia ha messo a disposizione funzioni che qualche anno fa erano difficilmente ipotizzabili o estremamente costose”. E non è un caso che la conferma abbia la voce dell'esperienza sul campo.

Il Gruppo ARAG, uno dei principali specialisti di Tutela Legale al mondo, è attivo dal 1935 e conta 4000 dipendenti per una raccolta premi complessiva di oltre 1.300 milioni di euro di cui il 49% derivanti dal ramo Tutela Legale. Il Gruppo ARAG ha sede a Düsseldorf ed è presente, con Compagnie controllate o collegate, nei seguenti mercati: Austria, Belgio, Germania, Grecia, Gran Bretagna, Italia, Lussemburgo,

Olanda, Portogallo, Slovenia, Spagna, Svizzera e USA. In tutti gli altri paesi d'Europa e nell'area del mediterraneo è presente con delegazioni e uffici legali.

Oggi, il Gruppo ARAG è leader di mercato con i suoi prodotti in Italia, Spagna e USA ed occupa le prime posizioni della classifica negli altri paesi in cui opera.

La sede italiana - ARAG Assicurazioni S.p.A., costituita nel 1965, è a Verona e opera sia con agenti che attraverso accordi commerciali con società di brokeraggio. La specializzazione tecnica e la qualità del servizio erogato permettono ad ARAG di prestare competenza e professionalità a ventinove compagnie multiramo nazionali, che offrono ai propri clienti prodotti di Tutela Legale predisposti da ARAG.

In collaborazione con il legale scelto liberamente dall'assicurato, ARAG presta la sua consulenza ed offre copertura completa per la risoluzione di qualsiasi controversia attinente l'ambito legale, in tutta Europa: dall'iniziale valutazione ed impostazione dell'azione legale da intraprendere, sino al pagamento della parcella ed alla liquidazione di ogni altra spesa legale.

In questo modo tutti gli assicurati, indipendentemente dall'impegno economico che la vertenza richiede, possono far valere con forza, e con maggiori probabilità di successo, le proprie ragioni in ambito legale. I prodotti ARAG sono in grado di soddisfare le più varie necessità di protezione legale e di valorizzare esigenze e bisogni peculiari delle diverse e numerose categorie di consumatori.

La sede italiana comprende circa 120 persone, per le quali le comunicazioni via telefono e fax sono di fondamentale importanza: quotidianamente, il flusso di informazioni e di documenti viaggia verso agenzie e broker, compagnie partner nonché avvocati, clienti, fornitori e, naturalmente, tra colleghi. In questo scenario, la necessità di fornire un livello di servizio telefonico adeguato era di primaria importanza. “Il nostro obiettivo è sempre stato quello di fare in modo che chi contatta ARAG parli

nel più breve tempo possibile con una persona in grado di fornire una risposta”, conferma **Sascha Schulz**, Responsabile Sistemi Informativi di ARAG Assicurazioni S.p.A. “Abbiamo pertanto da sempre evitato l’utilizzo di caselle vocali proprio perché preferiamo che sia una persona a rispondere alle chiamate”.

Un obiettivo raggiunto attraverso il meccanismo delle cadute telefoniche, ovvero la predisposizione di catene di utenti ARAG, verso i quali sono dirottate le chiamate in caso di indisponibilità del destinatario. Ma questo sistema non era compatibile in un ambiente di telefonia tradizionale e con una struttura a più sedi. Un ulteriore aspetto legato alla inadeguatezza della telefonia tradizionale era legato ad una dotazione inadeguata del posto operatore: “I colleghi del posto operatore non riuscivano a vedere la disponibilità o presenza dei colleghi cercati prima di tentare di passare una chiamata ed era anche necessario che ogni collega potesse registrare un messaggio sul proprio telefono relativo alla propria indisponibilità, visualizzabile sul display del chiamante”.

La struttura stessa della sede imponeva un cambio di rotta. ARAG Italia è infatti suddivisa in due sedi distinte connesse mediante fibra ottica. Ognuna delle due sedi disponeva di un centralino separato tradizionale e di una rete telefonica separata dalla rete dati, con notevoli limitazioni per le funzionalità di fonìa avanzata necessarie e l'impossibilità di utilizzo di un qualsiasi software di posto operatore. Oltre la necessità di un unico centralino, la telefonia tradizionale iniziava a manifestare la sua obsolescenza e i suoi forti limiti. “Per aggiungere anche un solo utente erano necessari investimenti in hardware con conseguente aumento del canone di manutenzione. Le chiamate interne fra le due sedi erano gestite come le esterne, rendendo vani i messaggi di assenza preimpostati sui singoli dispositivi, mentre i dati relativi al traffico erano gestiti localmente, con una duplicazione delle risorse necessarie. Il sistema delle cadute telefoniche non aveva un funzionamento sempre corretto, ed erano frequenti le richieste di intervento tecnico per la riconfigurazione. Peralto non vi era interoperabilità con l'applicativo Lotus Notes e, in generale, le possibilità offerte al posto operatore e ai componenti di gruppi di risposta come HelpLine e ARAGTel erano inadeguate”.

Lato dati, il collegamento tra i due sistemi sfruttava la fibra ottica tra i due stabili e necessitava di appositi apparati di trasformazione in ambo i lati, e l'adozione di applicativi o le integrazioni con i sistemi informativi

aziendali era estremamente oneroso. Complessivamente, i costi di manutenzione erano calcolati in percentuale sul valore del materiale installato e, trattandosi di sistemi proprietari, i costi erano ingenti.

Nel 2006 la svolta: ARAG muove i suoi primi passi verso la tecnologia Cisco, con il restyling dell'intera infrastruttura di rete interna attraverso l'implementazione di apparati di rete Cisco - Switch dotati di moduli PoE, Firewall, VPN Concentrator e Access Point - adeguatamente dimensionati per poter gestire la telefonia su IP.

“Le soluzioni Cisco ci garantivano la possibilità di aggiungere personalizzazioni fondamentali per garantire continuità alle principali funzioni utilizzate dagli utenti”, aggiunge **Francesco Spadi** - Specialista Systems and Security di ARAG Assicurazioni S.p.A. - “Questo era per ARAG un requisito fondamentale per poter effettuare una transizione dal vecchio al nuovo sistema che avesse il minor impatto sul livello di servizio fornito all'esterno e su tutti gli utenti di ARAG”.

Trattandosi di un progetto legato alla sostituzione del centralino tradizionale di ARAG, l'introduzione dell'Unified Communications Cisco ha interessato l'intera azienda e ha posto, e raggiunto, obiettivi su tutti i livelli. ARAG si è infatti dotata di una struttura flessibile in grado di garantire espandibilità sia nel numero dei client che nelle funzioni supportate, in previsione di crescita aziendale. La gestione centralizzata permette infatti le modifiche e le configurazioni degli apparati autonomamente dai Sistemi Informativi interni. Questo rientra in un'ottica di riduzione delle spese di gestione e manutenzione, uno dei principali benefici della rete multiservizio, che aggiunto alla unificazione del sistema di comunicazioni tra le varie sedi - anche quelle potenzialmente remote geograficamente - genera un forte abbattimento dei costi di comunicazione interna.

Il progetto è stato sviluppato anche grazie ad una task-force messa sul campo da Cisco e dai partner che hanno collaborato all'implementazione, come conferma **Marco Voi**, Channel Systems Engineer Cisco. “Il processo di rinnovamento di Arag si è sviluppato tutto intorno all'importanza del contatto umano. Grazie al lavoro di squadra per la network and application integration, operato da Cisco e dai suoi partners Ascom, Mida Solutions e Telecom Italia, si è riusciti a far in modo che ogni persona di Arag sia in grado di dare l'informazione richiesta senza tempi di attesa ed inutili trasferimenti di chiamata. Questo nuovo ambiente di lavoro consente ora di avere la soddisfazione del cliente data dal contatto

umano che fornisce l'informazione richiesta, in quanto ognuno può subito sapere chi è disponibile e contattarlo, indipendentemente dal mezzo di comunicazione, sia esso un computer, un telefono fisso o un cellulare". E un approfondimento sul ruolo di Telecom Italia nel progetto è fornito da **Domenico Bellopede**, Channel Account Manager Cisco: "Anche la realtà Arag si è affidata alla competenza ed alla professionalità di Telecom Italia consentendo la realizzazione di un progetto di fonia particolarmente innovativo. Infatti il ruolo chiave svolto da Telecom Italia, come interfaccia principale nei confronti del cliente, ha consentito il coordinamento di tutte le attività di progettazione, installazione, configurazione e manutenzione, non solo a livello infrastrutturale ma anche a livello applicativo dei sistemi informativi in uso dal cliente che gli hanno consentito di creare una rete telefonica su protocollo IP arricchita di funzionalità tipiche di un contact center evoluto".

Tra gli obiettivi dell'innovazione, anche la volontà di migliorare l'utilizzo quotidiano della tecnologia. "Era importante innanzitutto mantenere i servizi attualmente utilizzati il più fedelmente possibile", aggiunge Spadi. "Una volta assicurato questo, era nostra intenzione fornire un migliore supporto alle attività di posto operatore e a tutti gli utenti rendendo disponibili in tempo reale informazioni già presenti nelle agende di

Lotus Notes degli utenti, oltre all'identificazione delle chiamate interne ed esterne". In generale, ARAG ha voluto dotarsi di un livello di servizio più elevato, anche attraverso la creazione di un'interfaccia per la gestione delle principali funzioni del proprio telefono, per la gestione dei contatti aziendali e personali e per l'impostazione di presenza/assenza. Il tutto con il minor impatto possibile sulle attività in corso. La lunga lista degli obiettivi è stata rispettata al 100 per cento, con importanti benefici anche dal punto di vista business: tutti aspetti che confermano la scelta vincente operata da ARAG.

"La soluzione Cisco, fornita da Telecom Italia e dai suoi partner Ascom e Mida Solutions, è stata scelta perché aperta e basata su standard di mercato. Su questa possono essere sviluppate applicazioni, alcune già previste nell'offerta per superare le caratteristiche di un sistema telefonico di base e integrarlo con il mondo applicativo ARAG. La configurazione studiata ad hoc per la nostra struttura ha soddisfatto a pieno i nostri requirement. Ci siamo dotati di una soluzione perfettamente integrabile con l'infrastruttura di rete esistente, con costi di gestione molto limitati e ampi margini di scalabilità. Il tutto grazie a partner con notevole esperienza nel campo, che si è dimostrata anche durante la fase di sviluppo applicativo".

Link utili

Cisco Systems

<http://www.cisco.com/it>

Cisco Unified Communications

<http://www.cisco.com/it/go/unifiedcommunications>

ARAG Assicurazioni S.p.A

<http://www.arag.it>

Ascom Italia

<http://www.ascom.it>

Mida Solutions

<http://www.midasolutions.com>

Telecom Italia

<http://www.telecomitalia.it>



Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
<http://www.cisco.com>
Tel.: 001 408 526-4000
Fax: 001 408 526-4100

Sede italiana
Cisco Systems Italy
Via Torri Bianche, 7
20059 Vimercate (MI)
<http://www.cisco.com/it>
Numero verde: 800 787854
Fax: 039 6295 299

Filiale di Roma
Cisco Systems Italy
Via del Serafico, 200
00142 Roma
Numero verde: 800 787854
Fax: 06 51645001

Le filiali Cisco nel mondo sono oltre 200. Gli indirizzi, i numeri di telefono e di fax sono disponibili sul sito Cisco all'indirizzo: www.cisco.com/go/offices.

©2007 Giugno Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati. CCVP, il logo Cisco, and il logo Cisco Square Bridge sono marchi registrati di Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn è un service mark di Cisco Systems, Inc.; Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, il logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, il logo Cisco Systems, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, il logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, e TransPath sono marchi registrati di Cisco Systems, Inc. e/o di società partner negli Stati Uniti e in determinati altri paesi.

Tutti gli altri marchi o marchi registrati in questo documento o sul sito Web sono proprietà delle rispettive aziende. L'utilizzo della parola partner non implica una relazione di partnership tra Cisco e qualsiasi altra azienda.