

## CASE STUDY:

### CHECK-UP ORGANIZZATIVO *ASSESSMENT DIAGNOSTICO DEI PROCESSI DI BUSINESS*

#### Il Cliente

---

Le Assicurazioni della nuova generazione.

**UNIQA Group** è un gruppo assicurativo europeo di identità austriaca, che si impegna ad impersonare valori economici ed etici in tutte le sue aree di attività. L'obiettivo primario è individuare e soddisfare le specifiche esigenze dei clienti, guadagnando la loro stima e la loro fedeltà grazie a prodotti e a servizi che offrono la massima qualità e un valore a lungo termine a prezzi accessibili.



Il gruppo UNIQA in Italia è rappresentato da quattro compagnie, diffuse su tutto il territorio nazionale ed operanti su tutte le garanzie Danni e Vita. L'attività in oggetto si è concentrata sulla compagnia UNIQA Protezione

#### Il Progetto

---

L'espansione del gruppo a livello nazionale, in termini di premi e di presenza sul territorio, nonché importanti principi di miglioramento della visione e della governance, richiedono una chiara conoscenza delle modalità di lavoro, al fine di orientare nella giusta direzione i futuri investimenti e di adottare accorgimenti efficaci per rispondere ai livelli di servizio verso le agenzie e la clientela che caratterizzano l'azienda

#### La Sfida

---

La crescita troppo veloce rischia di trascinare abitudini e modalità non adeguate per affrontare il cambiamento; dimensioni maggiori impongono regole più chiare e formalismi più stretti.

La volontà di mantenere elevati i livelli di servizio implica di snellire i processi ed affidarsi a strumenti automatici, senza perdere il valore del contatto diretto e della soluzione personalizzata

#### Asset Disponibili

---

Il gruppo adotta Adonis quale strumento standard internazionale per la descrizione dei processi

#### La Soluzione

---

L'intervento, partendo dalla fotografia della situazione presente e, alla luce dei valori e degli obiettivi definiti, individua eccellenze, carenze, punti di miglioramento e prospettive sui processi lavorativi della compagnia.

Per ognuna delle aree gestionali individuate, attraverso l'analisi della documentazione esistente e di interviste ed osservazioni sul campo, traccia il workflow del processo, comprensivo di documenti, sistemi, risorse, interfacce ed ogni altra informazione utile.

Nel frattempo intercetta inefficienze, rischi, rilavorazioni, colli di bottiglia, sprechi e difettosità in generale di cui propone soluzione con interventi minimi immediati o progetti più articolati.

Il diagnostico porta alla luce eventuali incoerenze o ridondanze tra scelte tecniche e organizzative, tra sottosistemi diversi all'interno della compagnia e variabili qualitative, con lo scopo di migliorare e/o adattare sottoinsiemi dell'organizzazione aziendale che presentino funzionamenti anomali, tenendo in considerazione sia tematiche di carattere tecnico/operativo sia aree più soft concernenti il clima aziendale, le regole del gioco e, più in generale, le condizioni di lavoro ed anche di verificare da un lato la coerenza delle variabili organizzative con la strategia che si intende perseguire, individuando le aree di potenziale criticità che potrebbero ostacolare il cambiamento e, dall'altro, definire in via preliminare i possibili interventi necessari per un'implementazione con successo del cambiamento stesso.

## Risultati

---

- 9 Aree censite e mappate completamente in tutte le funzioni operative e di business, secondo gli standard aziendali, tali da rendere la divisione una best practice a livello di gruppo.
- Forte evidenza delle criticità.
- Decine di suggerimenti e microprogetti migliorativi di pratica ed immediata attuazione consegnati ai responsabili.
- Presentati circa 10 progetti di forte innovazione per la gestione, organizzati per efficacia e priorità, di cui 3 approfonditi.
- Confronto qualitativo con aziende analoghe e tendenze di mercato.

## Fattori Critici di Successo

---

- Supporto del Management all'iniziativa.
- Forte accento sugli effetti di miglioramento scaturiti dall'analisi.
- Integrazione ed adeguamento ai valori ed alla realtà esistente.