



ARAG Assicurazioni S.p.A

VoIP - Unified Communication

Case Study

Francesco Spadi

ARAG Assicurazioni S.p.A.

Il Gruppo ARAG



- ARAG viene fondata nel 1935, a Düsseldorf, dalla famiglia Faßbender.
- Oggi è un Gruppo multinazionale presente in Europa e negli Stati Uniti d'America.



Il Gruppo ARAG



- Internazionale
- Specializzato

Il Gruppo ARAG è il partner indipendente per il diritto e la tutela riconosciuto a livello internazionale.

Con oltre **3.400 collaboratori**, realizza un volume di affari e premi di quasi **1,4 miliardi di euro**



La presenza internazionale



Norvegia 2007



Germania 1935



Olanda 1962



Gran Bretagna 2006



Slovenia 2003



Portogallo 2002



Lussemburgo 1990



USA 1989



Spagna 1977



Austria 1976



Belgio 1965



Italia 1965



Svizzera 1971



Grecia 1971

- ARAG con le sue compagnie di Tutela Legale è presente in 13 paesi europei e negli USA
- Le Compagnie ARAG beneficiano dell'orientamento internazionale del Gruppo, che si esprime in una forte identità di marca e in un preciso posizionamento di specialista internazionale per la tutela legale
- Il far parte di un gruppo internazionale permette alle singole compagnie un intenso scambio di informazioni e di esperienze specifiche

ARAG Italia



- **Dal 1965** con sede e Direzione Generale a Verona
- **Oggi:**
 - **Oltre 500 agenzie** con mandato diretto
 - collaborazione con i principali **broker**
 - **partnership** con 26 Compagnie assicurative

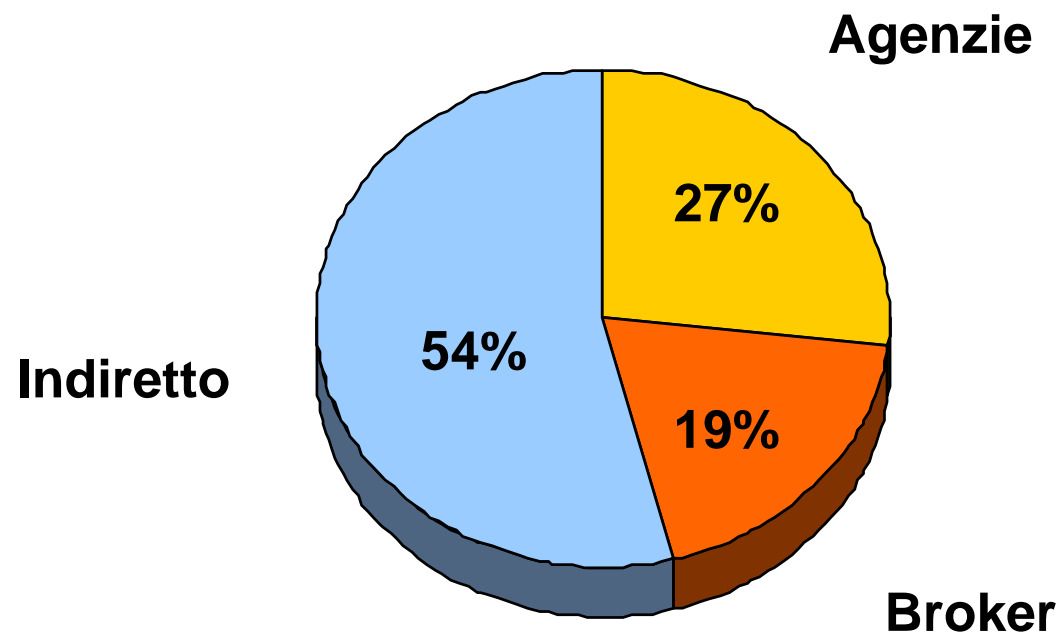


ARAG Italia

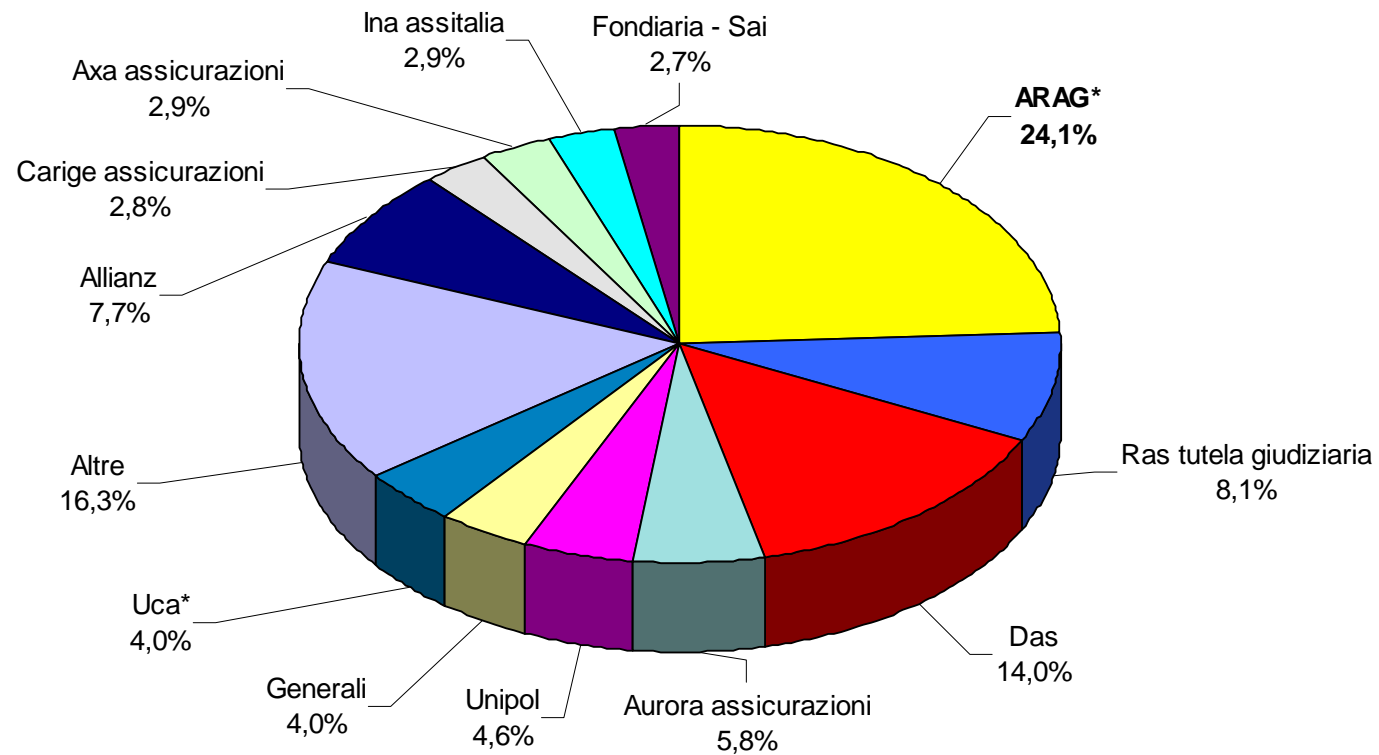
Premi lordi di competenza 2008



Totale: 70,5 milioni di euro



Quote di mercato - Tutela Legale 2007



Fonte: ANIA e ARAG IT
* - include Perdite Pecuniarie

ARAG è il primo provider di Tutela Legale



Case Study - Sommario



- Perché ARAG Italia ha scelto il VoIP?
- Quali sono stati i principali vantaggi?
- Quali sono i prerequisiti?
- Come abbiamo realizzato la soluzione?

Perché ARAG Italia ha scelto il VoIP?



- Inefficienza / obsolescenza / mancanza di flessibilità del sistema telefonico analogico
- Sistema telefonico separato dalla rete dati / server farm
- Costi di gestione di due reti separate (voce – dati)
- Tempi di risposta alle richieste di business non adeguati
- Livello di servizio difficilmente migliorabile e non più in linea con le esigenze aziendali
- Posto Operatore inadeguato per la mole di chiamate in ingresso per la mancanza di funzionalità e informazioni

Quali sono i vantaggi per ARAG Italia?



- Miglioramento del livello di servizio
- Miglioramento nella risposta alle esigenze di Business
- Riduzione costi di gestione
- Flessibilità del sistema
- Sistema telefonico come parte dell'infrastruttura
- Completo monitoraggio e statistiche dettagliate

Quali sono stati i prerequisiti?



- Solidità infrastruttura di rete
- Definizione / Analisi delle funzionalità da preservare e quelle da introdurre
- Pianificazione della migrazione / Gestione del cambiamento
- Preservare il livello di servizio anche nel momento della transizione

Come abbiamo realizzato la soluzione?



1. PRESENZA TELEFONICA e CADUTE TELEFONICHE
2. CONVERGENZA DATI/VOCE – SINCRONIZZAZIONE CON MAIL SERVER
3. CONTACT CENTER

1- 'PRESENZA' e 'CADUTA': OBIETTIVI



- Chi chiama dall'esterno deve poter parlare con una persona che può fornire la risposta minimizzando il tempo di attesa
- Nessun telefono deve squillare a vuoto



1 - 'PRESENZA' e 'CADUTA': SIGNIFICATO

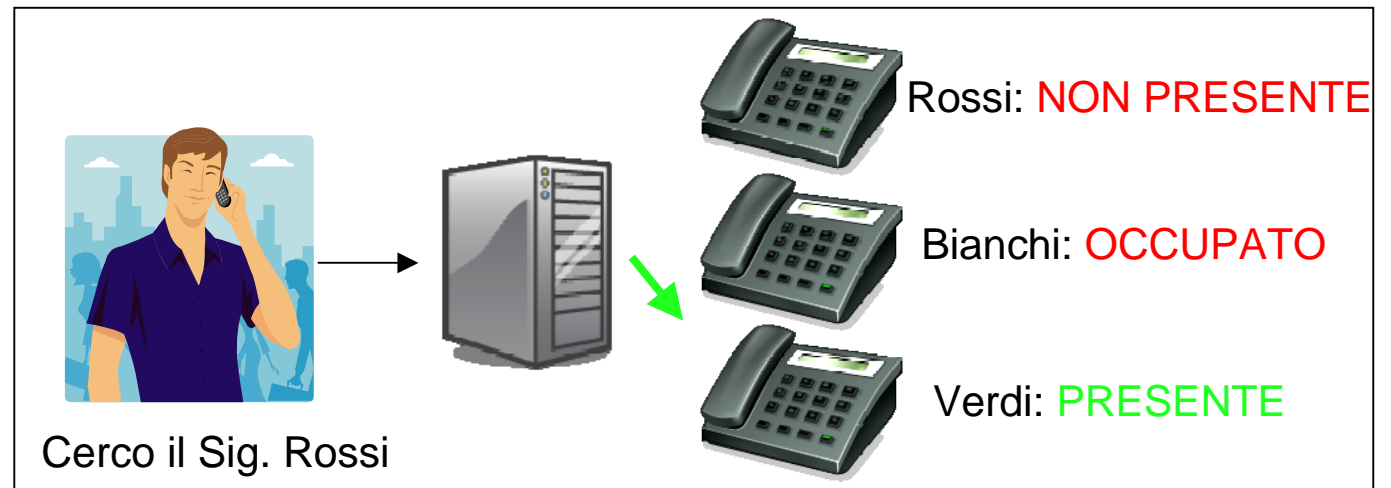
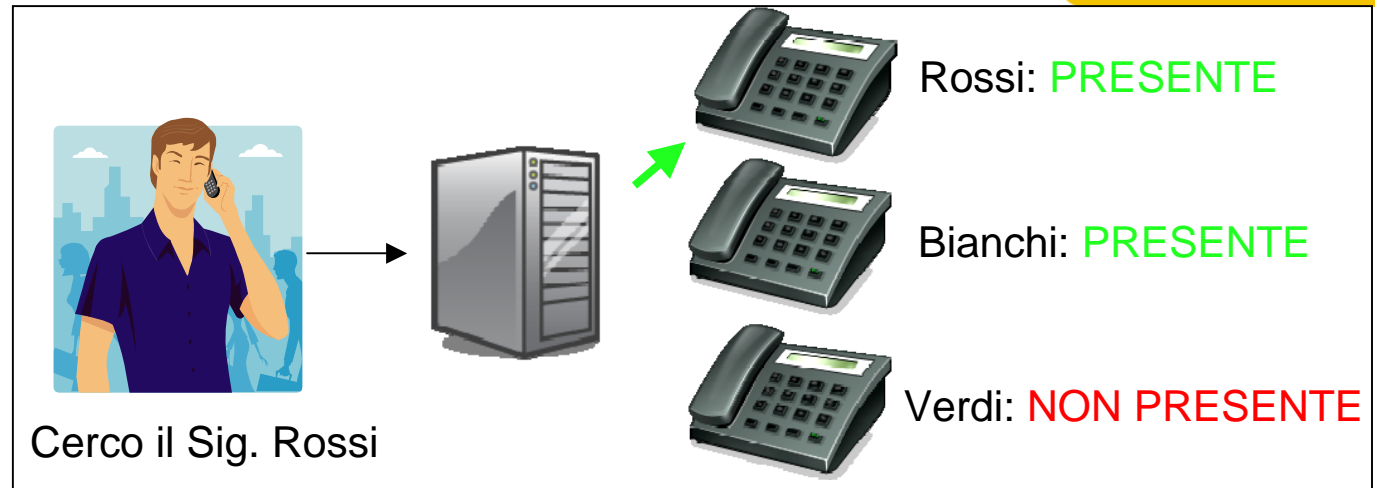
- Il sistema telefonico gestisce 3 stati per ogni utente:
 1. PRESENTE = l'utente può rispondere al telefono
 2. OCCUPATO = l'utente è impegnato in una conversazione
 3. NON PRESENTE = l'utente non può rispondere al telefono
- Per ogni utente è possibile definire fino a 4 colleghi che possono rispondere per suo conto
- Di norma l'ultimo collega definito è sempre il centralino

1 - 'PRESENZA' e 'CADUTA': FUNZIONAMENTO



CADUTA Sig. Rossi:

1. Rossi
2. Bianchi
3. Verdi



2 - Convergenza Dati/Voce: OBIETTIVI



- Avere la visibilità dell'informazione sullo stato di presenza/assenza di ogni collega per fornire risposte precise ad ogni interlocutore
- Fornire al posto operatore (e anche a tutti gli utenti) un'interfaccia per la gestione a 360° sulla telefonia facilitando il loro lavoro
- Evitare agli utenti di duplicare l'inserimento delle informazioni di assenza (eventi di calendario) anche sul sistema telefonico
- Disporre del sistema telefonico come parte dell'infrastruttura DATI facilitando la gestione da parte dell'IT
- Esportazione dati sistema telefonico su DWH consentendo qualsiasi tipologia di report e statistiche

2 - Convergenza dati/voce: Funzioni interfaccia



- Gestione / Visibilità PRESENZA
- Gestione principali funzioni del telefono
- Lista chiamate perse/ricevute/effettuate
- Gestione 'richiamate'
- Visibilità contatti aziendali con relativa presenza
- Visibilità contatti privati
- Click to dial
- Click to email

The screenshot displays the ARAG software interface for user 'Mida AAC (spadif - 597) - ASSENTE'. The interface is divided into several sections:

- Top Bar:** Shows the user's name and status 'Assente' (Absent). A toolbar contains icons for 'Chiama', 'Rispondi', 'Riaggancia', 'Attesa', 'Trasferisci', 'Riprendi', and 'Trasferisci'.
- Left Panel (Info Contatto):** Displays contact details for 'Matteo Bianchi' at ARAG, including phone numbers (517, 3038) and email (matteo.bianchi@arag.it).
- Main Panel (Contatti e interni):** A table listing internal contacts with columns for P/A, Cognome, Nome, Azienda, Tel. Aziendale, Stato, and Motivazione. The table is filtered to show contacts from ARAG. The contact 'Matteo Bianchi' is highlighted in blue.

P/A	Cognome	Nome	Azienda	Tel. Aziendale	Stato	Motivazione
A	Albi	Laura	ARAG	423	Disponibile	
A	Aldighetti	Zeno	ARAG	448	Disponibile	
A	Ambrosini	Maria Paola	ARAG	467	Disponibile	
A	Amisano	Marina	ARAG	491	Disponibile	
A	Ancona	Claudio	ARAG	444	Disponibile	
A	Antonelli	Anna Maria	ARAG	585 (CONV. E...)	Disponibile	
A	Aurilio	Alessandro	ARAG	3037	Ref. Commerciale	Riunione dal 12/06/2009 8.00.00 al 12/06/2009 17.00.00
A	Baccaglioni	Stefania	ARAG	431	Disponibile	
A	Benedettini	Andrea	ARAG	3054	Ref. Commerciale	Appuntamento dal 12/06/2009 11.30.00 al 12/06/2009 13.30.00
A	Bernardi	Giovanni	ARAG	584	Non Disponibile	Evento dal 12/06/2009 9.45.00 al 12/06/2009 13.00.00
A	Bertoldi	Francesca	ARAG	3018	Ref. Commerciale	
A	Bertoldi	Alice	ARAG	526	Non Disponibile	Ferie dal 12/06/2009 9.00.00 al 12/06/2009 14.00.00
A	Bianchera	Barbara	ARAG	586	Disponibile	
A	Bianchi	Matteo	ARAG	517	Non Disponibile	Riunione dal 12/06/2009 11.30.00 al 12/06/2009 12.00.00
A	Bianchini	Milena	ARAG	418	Non Disponibile	Ferie dal 12/06/2009 8.00.00 al 12/06/2009 13.00.00
A	Bimbato	Marzia	ARAG	485	Non Disponibile	Riunione dal 12/06/2009 11.30.00 al 12/06/2009 12.30.00
A	Boncoraggio	Angela	ARAG	442	Disponibile	
A	Bordeianu	Stefania	ARAG	457	Disponibile	
A	Bovo	Veronica	ARAG	580	Non Disponibile	Evento dal 12/06/2009 4.00.00 al 12/06/2009 20.00.00
A	Bragantini	Nicola	ARAG	573	Non Disponibile	Ferie dal 12/06/2009 8.00.00 al 17/06/2009 13.00.00
A	Breda	Francesca	ARAG	492	Non Disponibile	Riunione dal 12/06/2009 8.00.00 al 12/06/2009 17.00.00
A	Brentaro	Silvia	ARAG	540 (CONV. E...)	Non Disponibile	Riunione dal 12/06/2009 12.00.00 al 12/06/2009 12.30.00
A	Brutti	Marco	ARAG	471	Non Disponibile	Riunione dal 12/06/2009 10.30.00 al 12/06/2009 13.00.00
A	Busato	Bruna	ARAG	445	Non Disponibile	Ferie dal 29/05/2009 8.00.00 al 16/06/2009 12.00.00
A	But	Alberto	ARAG	3030	Ref. Commerciale	Riunione dal 05/06/2009 9.00.00 al 05/06/2009 13.00.00
A	Capalbo	Eleonora	ARAG	422	Disponibile	
A	Carcereri	Luca	ARAG	508	Disponibile	
A	Carton	Silvia	ARAG	438	Non Disponibile	Non presente
A	Castelletti	Marta	ARAG	554	Non Disponibile	Riunione dal 12/06/2009 12.15.00 al 12/06/2009 13.15.00

3 - Contact Center: OBIETTIVI







- Creazione numeri telefonici legati a servizi con messaggi di cortesia personalizzabili
- Differenziare lo skill delle persone che rispondono
- Fornire un livello di servizio adeguato
- Monitorare in tempo reale la situazione delle 'Code'

3 - Contact Center: REALIZZAZIONE



- Ogni utente configurato può appartenere ad uno o 'n' Contact Center / Coda
- L'appartenenza ed il login ad una 'Coda' è totalmente INDIPENDENTE dal concetto di PRESENZA
- Ogni 'Coda' è personalizzabile come
 - Messaggi di benvenuto
 - Operatori
 - Fasce orarie di apertura del servizio
- Ad ogni operatore di 'Coda' può essere associato uno skill in modo da facilitare la risposta solo alle persone con skill adeguato
- Ogni coda è monitorabile in tempo reale
 - Chiamate in attesa
 - Chiamate in conversazione
 - Operatori loggati

Visualizza Coda	Nome Coda	Chiamate in attesa	Operatori Loggati	Chiamate in Conversazione
 1	AragTelOld	0	0	0
 2	Help Line	0	5	1
 3	Centralino	3	1	0
 4	ARAGTel	1	3	1

CONCLUSIONI – PUNTI DI FORZA



- Aumento del livello di servizio
- Risposte veloci alle implementazioni richieste dal Business
- Flessibilità e scalabilità del sistema
- Riduzione costi di gestione

Q & A



DOMANDE?



GRAZIE PER L'ATTENZIONE

Francesco Spadi
Responsabile Sistemi Informativi
ARAG Assicurazioni S.p.A.
Tel: 0458290597
Email: francesco.spadi@arag.it