

AUBAY – MONITOR OUTSOURCER

OBIETTIVI E PECULIARITÀ

Fornire alle imprese uno strumento di monitoring e management degli outsourcer esterni in un ambiente integrato in grado di soddisfare le necessità del cliente gestendo i relativi KPI per una valutazione semplice, immediata e d'impatto grazie a parametri e dashboard completamente personalizzabili.

In questi ultimi anni, all'interno delle organizzazioni, la complessità del business da un lato, e la necessità di scambiare informazioni con diversi enti (Clienti finali, Organi di Vigilanza, Strutture Interne) dall'altro, hanno spinto il management ad esternalizzare una serie di Servizi accessori al Business, ma che consentono di ottimizzarne la crescita ed il suo svolgimento. Telefonia, postalizzazione, digitalizzazione e conservazione degli archivi, sono solo alcuni esempi di servizi che le aziende scelgono di esternalizzare.

Il processo di outsourcing richiede quindi al committente il possesso di particolari capacità che permettano di garantire un costante monitoraggio dei processi esternalizzati per quello che riguarda volumi, tempi, efficienza e qualità. Diventa fondamentale, quindi, poter monitorare le performance degli outsourcer e verificare il rispetto degli SLA (Service Level Agreement) concordati in sede contrattuale.

PIATTAFORMA

Aubay ha disegnato e realizzato una soluzione informatica che consente di centralizzare in un'unica piattaforma tutte le funzionalità necessarie per l'attività di monitoring degli outsourcers.

Il sistema può gestire **qualsiasi tipologia di KPI** definiti dal cliente mediante misurazioni oggettive e regole definite.

I KPI monitorati sono molteplici e riferiti a diversi ambiti, con delle verticalizzazioni sul settore bancario e assicurativo:

- **indisponibilità degli ambienti operativi IT** (es. system up time in base alla criticità);
- **celerità degli interventi IT** (es. presa in carico degli incidenti);
- **lavorazione della documentazione e delle comunicazioni** (es. tempo di completamento dei kit stampati);
- **gestione di NAV ed investimenti;**
- **sinistri** (es. costo medio di liquidazione, velocità di apertura);
- **operazioni sul portafoglio** (es. capacità di emissione contratti);
- **assistenza telefonica** (es. rapidità di risposta alle telefonate);
- **reclami** (es. numero di reclami accettati);
- **Marketing** (es. Instant Customer Feedback).

Uno dei punti di forza di applicazione della piattaforma è il monitoraggio di indicatori di efficienza relativi agli Outsourcers che operano su perimetri operativi di nature differenti, ad esempio:

- assistenza informatica;
- investimenti;
- sinistri;
- servizio clienti ed assistenza telefonica;
- stampa e postalizzazione.

SCHEMA DI FUNZIONAMENTO

L'accesso all'applicazione Monitoring Outsourcer avviene direttamente dal portale aziendale della compagnia tramite opportuna profilazione dell'utenza.



Le funzionalità disponibili e attivabili direttamente dalla Home Page sono:

- **anagrafica KPI:** consultazione e modifica degli indicatori contrattuali mediante impostazione dei filtri di ricerca su fornitori, contratto di servizio e KPI monitorato;
- **calcolo KPI automatizzati:** visualizzazione delle performance calcolate in automatico mediante dashboard;
- **rilevazione KPI non automatizzati:** inserimento delle misure effettuate in autonomia dagli end users nel caso in cui il KPI non sia calcolabile automaticamente dal sistema;
- **certificazione LDS (Livelli di servizio):** certificazione dei dati e applicazione a discrezione dell'utente finale di eventuali penali;
- **report:** estrazione dati e reportistica di duplice tipologia:
 - statica: riepiloghi/lista di KPI con differenti livelli di aggregazione;
 - dinamica: tramite opportuni filtri impostate dall'utente viste di monitoraggio KPI per un determinato periodo temporale.
- **utilites:** gestione entità anagrafiche e associazione Outsourcer/KPI.

DASHBOARD

A livello di dashboard sono presente le seguenti utilities:

- navigazione dei dati di performance;
- view grafica delle performance;
- valutazione dell'applicabilità di eventuali penali;
- esportazione su file excel dei dati rilevati;
- confronto tra dati correnti e passati.

AUBAY Italia

Sede Legale
Via Giotto, 36
20145 Milano
Partita IVA e C.F. n°12339020153
Registro imprese n°41340 - R.E.A. n°1550195
Cap.Soc. 5.000.000 euro i.v.
Tel.: +39 02 655676.1
Fax : +39 02 65567631

Sedi Operative
Torino | Milano | Bologna | Padova | Siena | Roma
Carsoli | Napoli | Reggio Calabria

Sito web
www.aubay.it

Mail
info@aubay.it



AUBAY – MONITOR OUTSOURCER



Per una migliore comprensione ed analisi di questo strumento, l'immagine è stata suddivisa in diverse sezioni, ognuna delimitata da un colore:

- **Blu:** navigazione tramite il menu dei KPI;
- **Verde:** impostazione dei filtri di ricerca;
- **Giallo:** view grafica delle Performance;
- **Viola:** comparazione dati correnti e passati;
- **Rosso:** valutazione dell'applicabilità delle penali.

ESPERIENZE E COMPETENZE

La zona centrale della dashboard contiene tutti gli oggetti grafici che si possono visualizzare. Una volta applicati i filtri desiderati, la dashboard calcola ed espone automaticamente i dati relativi alla selezione in uso.

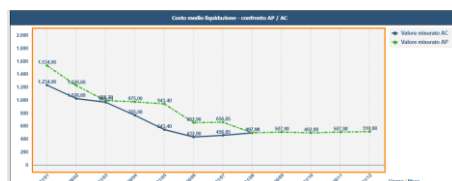
A destra del grafico, nel Box "Livello di Servizio", sono presenti gli indicatori relativi al rispetto o meno dello SLA.

Anche in questo caso si ricorre ad una logica cromatica secondo i seguenti criteri:

- **Rosso:** nel caso in cui né lo SLA né l'eventuale tolleranza sono stati rispettati;
- **Giallo:** se lo SLA non è stato rispettato ma il LDS rientra nell'eventuale tolleranza;
- **Verde:** se lo SLA è stato rispettato;
- **Grigio:** se il LDS non è ancora valutabile, in base alla frequenza prevista dal contratto

Sotto l'area dedicata alla navigazione, si trova un ulteriore menù costituito dai due pulsanti: con il pulsante *Grafici* si può attivare la

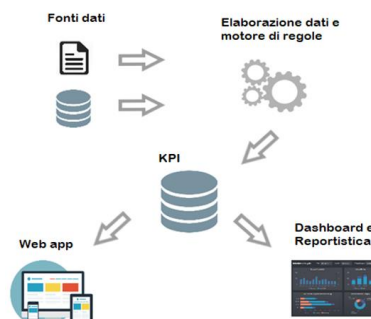
visualizzazione grafica già analizzata in precedenza, mentre col pulsante *Confronto AP/AC* si accede alla seguente schermata:



In cui sono presenti due linee di andamento:

- **Blu:** mostra l'andamento relativo all'anno corrente;
- **Verde:** mostra l'andamento relativo all'anno precedente.

Tramite un'opportuna funzionalità, i Business Owner e gli utenti abilitati alle operazioni di modifica, possono disattivare un Contratto/Servizio già gestito a sistema, ma non più valido per naturale scadenza o mancato rinnovo, con la conseguente disattivazione di tutti i servizi ed i KPI ad esso associati.



ARCHITETTURA

La sua architettura infrastrutturale, infatti, si può schematizzare come mostrato nell'immagine sottostante:

Tale architettura definisce due grandi macro componenti:

Back-end:

- Importazione flussi ed estrazione dati;
- Elaborazione dati e motore di regole;

- Salvataggio dei dati in ambiente di produzione;
- Web application.

Front-end:

- Web application;
- Dashboard;
- Reportistica.

La piattaforma è implementabile sulle più moderne e diffuse tecnologie di mercato.

SUGGERIMENTI D'USO

La sua architettura infrastrutturale, infatti, si può schematizzare come mostrato nell'immagine sottostante:

I suggerimenti per l'azienda che intende dotarsi di questa piattaforma sono:

- disegnare e progettare il modello in maniera completa e modulare sulle specifiche esigenze di business degli utenti e del management;
- disegnare in modalità scratch le componenti di UX, Grafica, Business Rules;
- definire un'architettura ed un modello funzionale esaustivo;
- realizzare un applicativo che soddisfi le necessità in maniera modulare organizzando il progetto in fasi e rilasci autoconsistenti. Questo permetterà non solo di assicurare un rapido raggiungimento dei risultati (in modo da avere anche una precisa ed immediata valutazione del ROI), ma anche di avere un valido feedback per l'evoluzione del progetto. Ad ogni iterazione, infatti, sarà possibile modificare quanto già sviluppato in funzione delle mutate esigenze o di una migliore comprensione delle stesse;
- privilegiare tecnologie "semplici" e "commerciali" su cui trovare senza problemi competenze a costo sostenibile.

AUBAY Italia

Sede Legale
Via Giotto, 36
20145 Milano
Partita IVA e C.F. n°12339020153
Registro imprese n°41340 - R.E.A. n°1550195
Cap.Soc. 5.000.000 euro i.v.
Tel.: +39 02 655676.1
Fax : +39 02 65567631

Sedi Operative
Torino | Milano | Bologna | Padova | Siena | Roma
Caroli | Napoli | Reggio Calabria

Sito web
www.aubay.it

Mail
info@aubay.it

