



Microdata Group: una crescita che dura da 20 anni

BancaMatica

maggio '10

2

Microdata opera sul mercato dal 1990 ed è specializzata in servizi di gestione documentale a 360 gradi e attività di back-office, con un'esperienza maturata soprattutto in ambito finanziario ed assicurativo. Nel 2009 il Gruppo ha chiuso con un fatturato di 9,7 milioni di €, in crescita del 30% rispetto all'anno precedente. Ogni anno scansiona circa 70 milioni di pagine e gestisce un back-office da 2 milioni di pratiche l'anno.

Alfredo Lupi, 20 anni sono tanti nel mercato del documentale...

Possiamo dire che siamo nati insieme al mercato stesso, pionieri nella gestione del microfilm nel 1990, quando le banche erano pressoché le uniche ad utilizzare questa tecnologia, in particolare per gli estratti conto e per gli assegni. Ricordo che esisteva talmente poca cultura in questo ambito, che certe aziende pensavano al microfilm come uno strumento da "servizi segreti": era vita dura per i commerciali!

Le richieste del mercato sono cambiate e quindi anche i servizi da voi offerti...

Con l'avvento di internet si è creata la cultura del virtuale, del documento digitale, dell'archivio consultabile via web. Questo ha contribuito ad ampliare il mercato, ha facilitato e reso sostenibile un'offerta economica basata sempre più su esigenze chiare e obiettivi di cui il cliente ha grande consapevolezza: da un lato la gestione documentale è diventata fondamentale in molti processi aziendali per recuperare efficienza e migliorare i risultati, dall'altro i servizi che possono essere erogati in outsourcing sono sempre più articolati e complessi.

All'inizio l'archiviazione ottica, cioè scansione e indicizzazione dei documenti, rappresentava il core business dell'azienda; oggi, in linea con l'evoluzione del mercato, è strumentale per offrire servizi a maggior valore aggiunto che noi identifichiamo come "back-office". Il documento da lavorare, sia esso un contratto finanziario, assicurativo, di conto corrente o una denuncia di sinistro, richiede controlli formali di correttezza e congruità che le aziende tendono sempre più ad esternalizzare, per recuperare efficienza e avere livelli di servizio garantiti.

Il fattore umano rimane l'elemento preponderante per offrire qualità sul mercato; in questo senso abbiamo rafforzato sia in termini quantitativi che qualitativi il livello delle nostre risorse, creando gruppi di lavoro specializzati nei diversi segmenti di attività e garantendo formazione aziendale continuativa.

Anche le tecnologie sono in continua evoluzione: ocr e omr per il recupero automatico delle informazioni, penna digitale come strumento innovativo nel data capture, conservazione sostitutiva e dematerializzazione dei documenti.

Servizi complessi che richiedono strutture adeguate per offrire garanzie

L'azienda che decide di esternalizzare in parte o tutti i propri processi documentali è sempre più orientata a ricercare Outsourcer qualificati, in grado di offrire garanzie e livelli di professionalità adeguati; e in questa direzione "lavora" anche la normativa di riferimento. Alla rete commerciale consiglio sempre di portare i potenziali clienti a visitare i nostri uffici per toccare con mano il nostro modo di lavorare.

La vostra è stata una crescita graduale per "linee interne"

Non siamo cresciuti tramite acquisizione o fusione di altre realtà presenti sul mercato; la nostra strategia è sempre stata quella di una crescita graduale tramite sviluppo delle attività sui clienti storici e acquisizione di nuova clientela. In parallelo abbiamo continuato ad investire nell'azienda, sia in termini di risorse umane - il nostro principale asset - che in termini di tecnologia e strutture. Oggi possiamo dire di essere tra le cinque realtà più importanti in Italia nel settore dei servizi documentali in outsourcing.

Deutsche Bank, Unisalute, Gruppo Assicurativo Arca, Prestitempo, Lufthansa... tutti clienti da più di 10 anni...

La nostra filosofia, dettata anche dalla caratteristica dei servizi che eroghiamo, è quella di costruire relazioni di lungo periodo con i nostri Clienti; non

ci interessa un risultato di breve periodo fine a se stesso ma ritorni nel medio e lungo termine.

Negli ultimi due anni abbiamo acquisito clienti come GSK (GlaxoSmithKlein), Banca Network Investimenti, Gruppo Pam, Finiper, molte Banche di Credito Cooperativo, Arag Assicurazioni, Banca Popolare di Milano e la nostra filosofia non cambia; vogliamo costruire un rapporto di fiducia che duri nel tempo.

Mi dica 3 punti di forza che vi caratterizzano.

Bisognerebbe chiederlo ai nostri clienti, tuttavia se dovessi riassumere direi flessibilità, impegno e professionalità.

Se penso ai progetti realizzati in questi ultimi 5 anni, è innegabile che ogni cliente abbia le sue caratteristiche e specificità; per questo la flessibilità, intesa come capacità di adattarsi senza perdere l'efficienza dell'ottimizzazione e dell'industrializzazione dei processi, è la chiave per competere. Per noi la flessibilità è anche il risultato di una struttura aziendale orizzontale, dove il top management è coinvolto direttamente nella gestione dei clienti e prende decisioni veloci.

L'impegno e la professionalità sono due elementi che caratterizzano i collaboratori: da un lato lo sforzo per risolvere i problemi e migliorare di continuo le attività svolte, dall'altro la preparazione professionale e l'esperienza per raggiungere i risultati.

Quali ritenete essere i mercati più interessanti

Riteniamo che il mercato Finance (Banche e Credito al Consumo) e quello Assicurativo possano esprimere nei prossimi anni ancora importanti livelli di crescita, grazie alla continua ricerca di efficienza e qualità dei processi operativi e di business. Quello che stiamo vedendo è sempre più la concentrazione verso il proprio core-business che porterà gli Istituti Bancari e le Compagnie di Assicurazione ad externalizzare attività di back-office oggi svolte ancora internamente.

Con riferimento ad altri mercati vediamo buone prospettive nella Grande Distribuzione, soprattutto con riferimento al back office amministrativo e in quello Farmaceutico, per la gestione ordini e saggi.

Un servizio che crescerà trasversalmente ai diversi settori è anche la conservazione sostitutiva, che significa de-materializzazione dei documenti e loro conservazione in formato elettronico e non cartaceo, con tutte le efficienze che questo implica.

Quali sono gli investimenti più importanti che avete fatto negli ultimi due anni

Sicuramente la nuova sede operativa e la crescita del personale.

Dal dicembre 2008 è operativa la nuova sede di Gadesco, una garanzia per i nostri Clienti relativamente al disaster recovery e alla business continuity operativa. Non solo locali progettati con i massimi criteri di sicurezza ma anche un secondo Data Center collegato alla sede di Cremona con 6 dorsali di fibra ottica e un ulteriore magazzino di stoccaggio ampiamente dedicato all'archiviazione dinamica. Sulla crescita del personale le cito due dati: a fine

2007 eravamo in 80 persone, oggi il Gruppo è raddoppiato e le risorse sono 160, alle quali nel 2009 sono state erogate 1.500 ore di formazione. In particolare abbiamo consolidato le aree del Back Office bancario, assicurativo e amministrativo.

L'anno scorso abbiamo iniziato il percorso di certificazione che si è concluso all'inizio di quest'anno con l'ottenimento della Certificazione Iso 9001 per tutti i processi aziendali.

Infine, da inizio marzo siamo on-line con il nuovo sito internet che oltre a presentare nel dettaglio tutti i nostri servizi, darà sempre più spazio ai progetti realizzati con i nostri clienti.

Chiederei con una sua valutazione sulla crisi e sulle prospettive per il 2010.

È vero che la crisi ha portato una forte tensione sui prezzi, un rallentamento nei processi decisionali delle aziende e una tendenza, per fortuna non generalizzata, a guardare più ai costi che alla qualità. Tuttavia le aziende sono anche orientate a ricercare efficienza, e una delle strade è proprio affidarsi ad un outsourcer qualificato per migliorare i propri processi di business e questo gioca a nostro favore. Il 2010 sarà un anno di consolidamento per poi ripartire nel 2011 auspicando una ripresa complessiva dell'economia.

BancaMatica

maggio '10

3

