

Microdata Group si è organizzata, attraverso le controllate Microdata Service, Microdataweb e Prosint, per offrire in outsourcing un servizio globale di Gestione Documentale: non "solo" archiviazione elettronica, ma tecnologia e know-how per la consultazione e la condivisione dell'archivio, oltre ad una serie di servizi che si vanno ad inserire nell'ambito del workflow aziendale e delle attività di back-office.



Un partner di fiducia per l'outsourcing documentale

BancaMatica

aprile '09

17

A cura della Redazione

Nico BelliniDirettore
Commerciale
Microdata Group

Dott. Bellini, le banche quali servizi vi chiedono oltre la semplice gestione documentale?

Banca Network Investimenti è una realtà nuova, presente sul mercato da poco più di un

**MICRODATA OPERA
SUL MERCATO DAL 1990
ED È SPECIALIZZATA IN
OUTSOURCING DOCUMENTALE,
CON UN'ESPERIENZA
MATURATA SOPRATTUTTO
IN AMBITO FINANZIARIO, È
PARTNER DI FIDUCIA DI BANCA
NETWORK INVESTIMENTI.**

anno con una rete di oltre 900 promotori che operano su tutto il territorio nazionale e che ha già superato la quota di 120.000 clienti. Microdata Group è stata coinvolta fin da subito nella migrazione dei sistemi e nella gestione dei processi documentali a 360 gradi. Di fatto siamo parte integrante dei processi operativi della banca e quindi sentiamo una responsabilità molto forte nel contribuire alla qualità dei servizi che la banca eroga alla propria clientela e ai propri promotori.

Insieme alla banca abbiamo condiviso fin da subito la mission di promuovere e sostenere l'innovazione: nei processi, nella formazione delle persone e nelle soluzioni da adottare. Un'innovazione strumentale alla creazione di valore per il proprio mercato di riferimento.

Qual era l'esigenza inizialmente espressa dalla banca?

La banca ha deciso da subito di concentrarsi sul proprio core business, affidando all'esterno la maggior parte delle attività a supporto dei processi operativi. In questo modo ha mantenuto "leggera" la struttura e l'ha resa variabile in funzione del business generato. All'inizio le nostre

risorse hanno lavorato presso la sede del cliente, una modalità necessaria sia per mettere a punto i processi oltre che per prendere confidenza con le procedure. Anche se l'obiettivo finale è di portare presso la nostra sede tutte le risorse, a tutt'oggi alcune persone continuano a lavorare presso la Banca, a testimonianza della massima fiducia che si è creata tra le parti.

Ci dica quali sono le principali attività che gestite in outsourcing.

Direi che l'area principale riguarda la gestione del back office della banca, suddiviso in tre settori: bancario, finanziario e assicurativo. Naturalmente la Gestione Elettronica Documentale, intesa come indicizzazione e scansione dei documenti, rimane a supporto delle attività e si completa con l'Internet Data Center per la consultazione dei documenti via web e con lo stoccaggio della documentazione fisica presso i nostri magazzini.

Di recente abbiamo iniziato anche la gestione dell'ufficio posta, che ci permette di accelerare i tempi dei processi di back office, in quanto interveniamo nella fase iniziale del flusso documentale.

BancaMatica

aprile '09

18



Torniamo al back office, può entrare un po' nei contenuti?

Le attività del back-office riguardano principalmente la verifica e il controllo della documentazione, il data entry effettuato direttamente sui sistemi del cliente e la segnalazione delle anomalie. Esiste una specializzazione verticale che dipende dalla tipologia di documenti trattati. Per fare qualche esempio, nel back office bancario vengono "lavorati" i documenti per apertura/estinzione conto e vengono gestiti i carnet assegni (dalla verifica della richiesta, al caricamento a sistema fino alla spedizione degli stessi). Nel back-office finanziario, le attività di controllo e data entry possono riguardare i contratti di investimento e la documentazione relativa alla normativa MIFID. Infine, nel back-office assicurativo riguardano polizze vita e danni sia per la parte assuntiva che post-vendita.

Sempre pensando al back-office, qual è il vostro punto di forza

Consideriamo il fatto che si tratta di attività "labour intensive" dove la qualità del fattore umano è condizione necessaria per offrire un reale valore aggiunto. Le persone che appartengono al team di lavoro dedicato a Banca Network sono focalizzate sull'attività. Dal punto di vista organizzativo privilegiamo inoltre la specializzazione delle risorse che porta ad una maggiore efficienza e ad una riduzione drastica degli errori. La formazione continua è un altro aspetto di fondamentale rilevanza soprattutto in un ambito dove la compliance assume un ruolo fondamentale anche nel processo documentale. Pensi che in alcuni casi le nostre persone operano anche con spazi di autonomia e discrezionalità, sempre ovviamente all'interno di "confini" ben definiti. In questo senso le attività di reclutamento, selezione, formazione e gestione del personale, tutte a nostro carico, fanno sicuramente la differenza, soprattutto in un contesto dove i tempi di risposta alle richieste della banca sono assolutamente compressi.

Ci sono state criticità nell'avviamento dell'attività?

Come in tutti gli start-up ci sono stati all'inizio dei percorsi di "aggiustamento" che, in alcuni casi, hanno comportato modifiche anche repentine delle specifiche ricevute inizialmente.



Del resto, una realtà appena nata richiede un'elevata capacità di adattamento: da un lato emergono nuove attività che necessitano di soluzioni immediate, dall'altro ci si trova a gestire picchi difficilmente prevedibili, magari in periodi critici come l'estate.

Mi sembra di capire che Microdata abbia comunque risposto bene...

Bisognerebbe chiederlo a Banca Network!... Riteniamo tuttavia che una delle nostre peculiarità sia proprio l'atteggiamento di piena collaborazione con la Banca, in una logica di rapporto di partnership che porta a condividere i problemi ed a cercarne le relative soluzioni con grande elasticità e senso di responsabilità, valori che di fatto ci hanno permesso di crescere in un mercato sempre più competitivo.

Ci sono ulteriori sviluppi all'orizzonte?

Per quanto riguarda Banca Network, ritengo che quest'anno ci saranno ulteriori sviluppi delle attività, sempre nell'area del back office.

Con riferimento più in generale a Microdata Group, il 2009 è l'anno in cui consolideremo i nostri servizi nell'ambito del disaster recovery e della business continuity operativa, un'area di massima attenzione per il settore finanziario. A questo proposito mi preme ricordare che da dicembre 2008 è operativa una nuova sede di Microdata Group, che si aggiunge a quella attuale e che garantisce il ripristino delle attività in caso di eventi imprevisti, in quanto è costituita da risorse (persone, uffici, attrezzature) in grado di "replicare" i diversi processi di lavoro svolti per i nostri clienti.

> WWW.microdataservice.com

BancaMatica

aprile '09

19