Un nuovo business dalla monetica

Da risposta a una esigenza tecnica, l'esperienza di Banco Popolare nel campo della monetica è diventata una fonte di opportunità di business e di relazione

Potrebbe essere un caso da manuale della interazione positiva tra funzioni di business e funzioni tecniche in banca l'esperienza di Banco Popolare nel campo della monetica iniziato quasi tre anni fa e oggi prossimo a una nuova evoluzione. Partita come una risposta tecnica ad una pressante esigenza commerciale, ha consentito nel tempo uno straordinario ampliamento della leva commerciale con l'apertura di nuove aree di business e nuove possibilità di relazione.

Rispondere in tempi brevi

Andrea Lemmi, Responsabile Applicazioni, Incassi e Moneta Elettronica del Gruppo Banca Popolare descrive l'esperienza partendo dalla esigenza di base che, nel 2008, aveva spinto la Banca a trovare una soluzione per l'incasso dei pagamenti in convenzione."Era un'area di attività che volevamo razionalizzare, spiega Lemmi, per fare in modo che i pagamenti fossero gestiti da un unico sistema di gestione e controllo indipendentemente dal sistema di input adottato dal cliente: intranet aziendale, home banking, tp di sportello, call center ecc. Inoltre volevamo disporre di una architettura indipendente dal sistema vero e proprio, capace di implementare in tempi brevi una nuova applicazione, di utilizzare qualsiasi canale di relazione e di garantire la scalabilità del servizio al mutare degli eventi o del volume di business".

Andrea Lemmi, Responsabile Applicazioni, Incassi e Moneta Elettronica del Gruppo Banca Popolare

Gestire le convenzioni

Sfruttando le potenzialità di una applicazione realizzata da Insurance Online, IOLTRADE Microincassi, il Banco Popolare ha potuto mettere a punto una soluzione che in un intervallo di tempo estremamente ridotto consente di dare vita a una nuova convenzione con estrema facilità. E consente di sfruttare qualsiasi canale di relazione e di fare crescere l'area dei servizi di pagamento in convenzione. Andando addirittura oltre e iniziando ad espandersi su nuove aree.

700 aziende convenzionate

"La prima esperienza, e quella che ci ha spinto a cercare una soluzione che ci consentisse di accelerare il processo, è stata una convenzione con il Touring Club Italiano firmata a metà dicembre di qualche anno fa dai nostri commerciali. Bisognava diventare operativi con il nuovo anno e dunque in pochissimi giorni, e con la piattaforma di Insurance Online siamo riusciti a prestare un servizio efficiente e semplice ai soci del Touring Club in pochissimo tempo. Grazie a questa

soluzione, i nostri colleghi dell'area commerciale hanno potuto avere una leva in più per definire convenzioni con i soggetti più diversi, sicuri che la risposta del sistema informativo sarebbe stata rapida ed efficace. Così oggi abbiamo un portafoglio di oltre 700 aziende convenzionate, sia in area privata che pubblica. Si va dai pagamenti della mensa scolastica, ai trasporti, alle multe, ai buoni pasto ecc. E stiamo per partire con convenzioni anche per i pagamenti delle utenze domestiche o telefoniche. Lasciando al cliente del Banco ampia libertà di scelta sul canale da utilizzare".
Ma il Banco sta già lavorando a due importanti evoluzioni del suo servizio e a sfruttare la piattaforma per allargare l'area di business.

Da 30 giorni a 5

Da un lato infatti offrirà a breve la possibilità di realizzare i pagamenti anche a cittadini che non sono clienti del Banco, ma che possono accedere alla soluzione per gestire i pagamenti agli enti convenzionati. "Una bella opportunità in più per la nostra attività commerciale, spiega Lemmi. Se all'inizio di questa esperienza infatti, la soluzione veniva vista più come un fatto squisitamente tecnico che non come una nuova opportunità di presenza sul mercato, ora anche i colleghi si rendono conto delle grandi opportunità che offre la possibilità di disporre di una tecnologia che permette di offrire alla azienda che si vuole convenzionare di entrare in produzione in 3- 5 giorni. Prima dell'utilizzo di IOLTRADE il tempo medio di implementazione si aggirava sui 30- 45 giorni. Lungo questa linea di continuità si piazza anche l'opportunità di effettuare nuovi tipi di pagamenti: dalle riba ad altri pagamenti".

Reingegnerizzare altri processi

Ma la seconda linea evolutiva riguarda la possibilità di utilizzare la stessa piattaforma applicativa per reingegnerizzare i processi che riguardano anche altre componenti: dalle carte, ai pagamenti delle autostrade, per fare due esempi. "Questa soluzione ci dà la possibilità di rivedere alcuni strati del nostro sistema informativo in ottica web fornendo un servizio più efficiente alla nostra rete di sportello. Per esempio adesso possiamo assistere il processo di vendita in filiale fornendo un help in linea ai colleghi allo sportello. E' evidente che non possono conoscere nel dettaglio le caratteristiche di tutti i prodotti e servizi che il Banco offre, anche di quelli che magari vengono venduti una volta al mese. Finora bisognava stampare quintali di carta o consultare voluminosa documentazione. Oggi tutta la documentazione dei prodotti è in linea e consultare condizioni, caratteristiche e tariffe è facile e immediato. E anche inserire un nuovo prodotto è molto semplice e veloce".

Integrazione con la BI

La seconda area di sviluppo invece incide nell'area della conoscenza del cliente, visto che la piattaforma può integrarsi con le soluzioni di Business Intelligence e fornire informazioni "in presa diretta" sull'andamento delle campagne commerciali. Fornendo così un quadro aggiornato e utilissimo per verificare l'efficacia di una azione, l'andamento di una campagna ecc.

M.S.

I principi di base della applicazione

Gianluca Vignali, Direttore Banking Solutions di Insurance Online illustra i principi di progetto che sono alla base della soluzione IOLTRADE. "Ogni accordo con società prodotto, spiega, ha proprie caratteristiche tecniche e commerciali, ma è chiaro che la banca non può inseguire la diversità e che occorre ricondurre alla omogeneità. Dunque bisogna utilizzare un tool di configurazione flessibile, scalabile e riusabile, in modo tale che sia invocabile da applicazioni diverse e disponibile per più canali di vendita".
Ma occorre anche una altra caratteristica, che garantisce lunga vita alla applicazione, indipendentemente dalla evoluzione del sistema informativo su cui si appoggia: "Deve essere possibile, spiega Vignali, disaccoppiare la fase di generazione dei servizi e delle strutture dati dalle problematiche di presentation. Questo permette sia di collocare i servizi in catalogo di altri Framework che di separare, dal punto di vista organizzativo e di competenze, la generazione dell'applicazione gestionale dalla fase di utilizzo da parte degli utenti".