

## Banca Popolare di Milano

La soluzione Kofax al centro del nuovo Smart Center di Banco Popolare di Milano (BPM) consente alla banca di automatizzare i processi e migliorare la produttività, ma anche aumentare l'efficienza dei servizi ai suoi clienti.

BPM, in linea con numerose altre realtà del settore, ha da tempo avviato una strategia industriale ad ampio raggio che vede nella centralizzazione dei processi e dei servizi uno dei principali vettori di crescita in grado di ridurre i costi e ottimizzare l'operatività. Con questi presupposti è nato Smart Center, un vero e proprio centro nevralgico interno alla Banca e punto di riferimento condiviso tra tutte le filiali cui vengono indirizzate le pratiche a corredo dei servizi e dei prodotti sottoscritti presso i punti vendita dalla clientela: dalla finanza ai crediti, dai pagamenti alle assicurazioni. Si tratta di un modello efficace che ha visto la revisione di molti dei processi core business a partire dalla gestione della documentazione cartacea, uno scenario in cui gioca un ruolo importante una piattaforma centralizzata dedicata alle attività di dematerializzazione e basata sulle soluzioni Kofax, che ha consentito di accelerare il raggiungimento degli obiettivi strategici della Banca, velocizzando al contempo i servizi dedicati agli utenti finali.

### La sfida

Pensata tra le iniziative previste dal nuovo piano industriale di BPM, per una generale ottimizzazione dei processi, la strategia di dematerializzazione ha preso il via a seguito di un primo progetto pilota di digitalizzazione della documentazione relativa agli anticipi fattura e alla disposizione dei bonifici. Sfruttando la nuova piattaforma Kofax, la Banca ha demandato alle filiali l'acquisizione tramite scanner del cartaceo e l'invio dei dati digitalizzati, abbattendo così i tempi di trasporto in sede del materiale raccolto quotidianamente. Un'esperienza da cui BPM ha tratto anche indicazioni confortanti di gradimento da parte delle agenzie e che ha permesso di definire la fattibilità dell'estensione di tale processo di dematerializzazione, applicato su più servizi e sull'intera scala degli 800 punti vendita.

Allo stesso tempo, il team in forza allo Smart Center e preposto alla gestione dei sistemi di pagamento ha gestito



*Banca Popolare di Milano (BPM) è la banca cooperativa che guida l'omonimo Gruppo. Nata a Milano nel 1865 per consentire l'accesso al credito di commercianti, piccoli imprenditori e industriali, BPM è cresciuta fino a diventare una delle principali banche popolari italiane e punto di riferimento per famiglie e imprese. Presso BPM operano 7.700 dipendenti distribuiti tra la sede milanese e quasi 800 agenzie ubicate su tutto il territorio nazionale, al servizio di oltre 1 milione e 400mila clienti. Dal 1994 BPM è quotata alla Borsa di Milano e oggi conta 117mila azionisti, di cui circa la metà sono anche soci.*

### Prodotto utilizzato:

◆ Kofax Web Capture™

**Obiettivo:** Dematerializzazione e digitalizzazione dei processi

---

***I tempi di elaborazione comprensivi di accredito delle somme sui conti correnti erano di minimo 4 giorni, a seconda della complessità. Ora il 94% del ciclo di elaborazione dell'anticipo fatture viene evaso in due giorni e il 73% nel primo giorno.***

---

centralmente tutte le lavorazioni, occupandosi della regia di tutti i flussi di dati digitalizzati operando sull'ambiente IT di BPM, con tutti i vantaggi in termini di produttività rispetto al ricorso ad un service esterno. Il tutto con un impatto ampiamente positivo sulla velocità di erogazione dei servizi e di chiusura dei processi di movimentazione del denaro sui prodotti bancari, considerando che una delle sfide su cui puntano i moderni istituti di credito consiste proprio nel soddisfare le richieste secondo i tempi di risposta cui oggi, attraverso la tecnologia, i clienti sono abituati.

## La soluzione Kofax

Dall'esperienza pilota è stato avviato così un progetto per il completamento della strategia di dematerializzazione a tutte le altre disposizioni. In questa fase è stato anche definito il design della soluzione tecnologica per attivare l'intero processo che ha visto l'integrazione di Kofax, identificata dai tecnici BPM come la soluzione migliore sul mercato, per l'acquisizione e l'integrazione con i sistemi di core banking. "Abbiamo integrato la piattaforma Kofax all'interno del processo degli incassi e dei pagamenti per allestire una soluzione in grado di rispondere a tutte le nostre necessità di automatizzazione digitale dei punti vendita", conferma Roberto Barbieri, Responsabile Ufficio Pagamenti e Incassi BPM.

Dall'introduzione di Kofax il processo di dematerializzazione è stato quasi completamente automatizzato. Gli operatori dello Smart Center lavorano direttamente sulle pratiche acquisite e inviate dalle filiali. Tramite Kofax Web Capture, lo strumento web-based pensato per la visualizzazione e la scansione documentale, dallo Smart Center vengono attivate le regole di digitalizzazione dei dati per approvare la classificazione della corretta tipologia, a seconda della quale le informazioni vengono registrate. Kofax, infatti, riconosce e archivia i dati nel mainframe identificando i campi impostati dalla classe di appartenenza del documento. "A quel punto la pratica dallo Smart Center ritorna in agenzia per la validazione, e entro la giornata possiamo accreditare le somme previste", aggiunge Barbieri. "Siamo riusciti a semplificare enormemente la modalità di interazione degli operatori abbattendo i tempi di attività manuale". La gestione delle autorizzazioni infatti prima comprendeva un ulteriore invio verso l'agenzia del documento e il successivo trasporto di un cartaceo a conferma dell'operazione da concludere.

## Il risultato

Secondo Barbieri, gli obiettivi del progetto sono stati raggiunti con pochissimi problemi in termini di processo. "I tempi di elaborazione comprensivi di accredito delle somme sui conti correnti erano di minimo 4 giorni, a seconda della complessità. Ora il 94% del ciclo di elaborazione dell'anticipo fatture viene evaso in due giorni e il 73% nel primo giorno". Si tratta di un beneficio di sicuro interesse che va ad aggiungersi al vantaggio a livello organizzativo costituito dalla centralizzazione del controllo dei flussi di lavorazione, che ha invertito la procedura usata in precedenza. "Grazie al nuovo modello ci è stato possibile riqualificare il personale sull'uso dei nuovi strumenti e gestire questo tipo di lavorazioni con qualsiasi dispositivo dotato di browser", chiarisce Barbieri. "La regia interna, nel tempo, ci consentirà di mantenere i livelli di servizio a prescindere dai picchi e di gestire, in caso di emergenza, i flussi anche in termini di costo, decidendo quali lavorazioni svolgere internamente e quali affidare eventualmente in outsourcing, con una sola piattaforma fruibile via web da qualsiasi luogo per ridurre ancora il costo dei fornitori".

Ma i vantaggi del controllo sulle priorità operative di una gestione centralizzata sono stati verificati nel quotidiano, con la possibilità di privilegiare i documenti in scadenza. "Abbiamo risolto casi di urgenze sugli anticipi fatture concludendo pratiche in meno di un'ora", sottolinea Barbieri. "Avere il controllo su quali sono i documenti da seguire e la certezza dei tempi di lavorazione ci consente una velocità senza precedenti nel fornire il servizio ai clienti".

Nell'immediato futuro BPM avvierà nuove iniziative sempre grazie alle soluzioni Kofax. "Estenderemo il progetto di dematerializzazione ad altra documentazione core business, come gli F23 e F24, i bollettini di utenze e vari processi tipici bancari", conclude Barbieri, "in modo da tagliare ulteriormente i costi operativi, limitare i processi manuali e aumentare complessivamente l'efficienza delle filiali e del nostro Smart Center".

---

**Leggete e guardate altre storie di successo dei nostri clienti globali su [www.kofax.it](http://www.kofax.it)**

