

Storia di Successo

INTESA  SANPAOLO

“La tecnologia Kofax che equipaggia tali macchine semplifica e velocizza il processo di pagamento, senza richiedere alcuna assistenza da parte del personale.”

Intesa Sanpaolo desiderava che il suo personale fosse in grado di concentrarsi sulla promozione dei prodotti e dei servizi. Tuttavia, i dipendenti dell'azienda erano spesso occupati con altre tedious attività manuali. Implementando il **Kofax Transformation™ Toolkit**, Intesa Sanpaolo è riuscita ad automatizzare completamente le attività che generano ridotto valore, liberando tempo prezioso che consente al personale di concentrarsi sulle attività di vendita e sul servizio ai clienti.

100.000
Pagamenti Elaborati

6.000
Filiali Supportate

Automatico
Riconoscimento
di Moduli Fiscali

Work Like Tomorrow.™

KOFAX



Profilo aziendale di Intesa Sanpaolo:

www.intesasampaolo.com

Fondata nel 2007 attraverso la fusione di Sanpaolo IMI e Banca Intesa, Intesa Sanpaolo è uno dei più grandi istituti bancari italiani. Intesa Sanpaolo offre prodotti e servizi bancari per clienti privati e aziendali, impiegando oltre 95.000 dipendenti in 6.000 filiali, oltre 1.000 delle quali situate fuori dall'Italia.

Prodotti in uso:

Kofax Transformation™

Partner:

www.pic-informatica.it



PIC Informatica è una realtà italiana che opera dal 1990 nel mercato della consulenza e dei servizi informatici maturando un'expertise nei settori industriale, finanziario e terziario avanzato.

FOCUS:

Elaborazione dei pagamenti

cattura dati filiali

servizi clienti self-service

trasformazione digitale

La sfida

Le transazioni bancarie mobili e online stanno gradualmente diventando la norma, con la maggior parte delle banche di grandi dimensioni in tutto il mondo che oggi offrono i loro servizi mediante canali self-service digitali, una formula che invita i clienti a richiedere ulteriori servizi, con un conseguente incremento dei profitti per gli istituti bancari.

Il gruppo bancario italiano Intesa Sanpaolo è orgoglioso della sua tradizione, basata sull'offerta di servizi digitali always-on sicuri e di alta qualità. Uno studio condotto da Forester nel 2017 posiziona il gruppo italiano tra le prime tre banche digitali europee. Ivan Zangani, ICT Manager responsabile della trasformazione dei processi Enterprise e Corporate Banking, spiega: "La trasformazione digitale della nostra azienda non è solo funzionale ad attrarre più clienti attraverso l'offerta di un'esperienza di banking migliore, ma ci consente anche di ridurre i costi e accrescere la produttività del nostro staff.

"Siamo molto soddisfatti di Kofax Transformation e degli straordinari risparmi che ci ha consentito di conseguire."

Ivan Zangani, ICT Manager responsabile della trasformazione dei processi Enterprise e Corporate Banking, Intesa Sanpaolo

"Dato che la riduzione dei costi rappresenta un fattore cruciale per consentirci di mantenerci al vertice del settore, abbiamo iniziato a riesaminare alcuni dei nostri processi, identificando un'area specifica in cui è possibile conseguire dei miglioramenti: quella dei pagamenti dei tributi. Quando le scadenze di pagamento si approssimano, le nostre filiali spesso vengono invase dai clienti che fanno la fila per farsi aiutare dai nostri dipendenti a compilare i moduli ed espletare le procedure di pagamento.

"Durante tale periodo di intensa attività, normalmente elaboriamo 100.000 pagamenti; ciascuno dei quali richiede circa cinque minuti, a cui si aggiungono migliaia di ore di lavoro del personale. Abbiamo stimato che se fossimo in grado di consentire al personale di risparmiare tempo da dedicare poi ad attività più redditizie, come aiutare i clienti a scegliere i loro investimenti, i mutui o a rispondere alle domande sui conti correnti, sarebbe possibile accrescere la produttività e incrementare i profitti".

In che modo è possibile conseguire tale risultato per Intesa Sanpaolo? La risposta risiede nel riuscire ad automatizzare i processi di pagamento dei tributi. E per tramutare tale ambizione in realtà, la banca necessitava di partner e tecnologie adatte.

La soluzione

Intesa Sanpaolo ha valutato svariati partner tecnologici e le relative soluzioni disponibili, realizzando fin da subito che Kofax era l'azienda in grado di offrire il connubio ideale tra automazione, personalizzazione e prestazioni. La banca ha quindi avviato una collaborazione con PIC, partner di Kofax, al fine di gestire la fase del progetto dedicata all'integrazione dei sistemi, collaborando a stretto contatto con Kofax per l'implementazione della soluzione Kofax Transformation, con la creazione di un team esteso altamente efficace.

La soluzione Kofax è stata implementata sulle macchine Intesa Sanpaolo dedicate all'erogazione dei servizi self-service installate presso le varie filiali sparse in tutta Italia, allo scopo di automatizzare l'intero processo di pagamento

Storia di Successo

dei tributi. A tale proposito, Ivan Zangani ha commentato: "Quando un cliente necessita di eseguire un pagamento, può semplicemente visitare una delle nostre filiali ed effettuare la scansione del modulo mediante una macchina self-service. La tecnologia Kofax che equipaggia tali macchine semplifica e velocizza il processo di pagamento, senza richiedere alcuna assistenza da parte del personale".

La soluzione Kofax si integra in maniera trasparente con i sistemi bancari chiave di Intesa Sanpaolo, ed è attualmente utilizzata in oltre 6000 filiali, contribuendo a elaborare centinaia di migliaia di pagamenti con livelli di ottimizzazione senza precedenti in termini di risparmio di tempo, impegno e risorse.

Ivan Zangani ha inoltre aggiunto: "Una delle principali funzionalità di Kofax Transformation risiede nella capacità di riconoscere differenti tipologie di moduli, che possono così essere elaborati in maniera rapida e affidabile. Inizialmente, i clienti si recavano presso le nostre filiali con i tradizionali moduli di pagamento rilasciati dall'Agenzia delle Entrate. Tuttavia, in seguito, abbiamo notato che alcuni di loro avevano iniziato a utilizzare moduli differenti per effettuare la stessa procedura.

"Grazie a Kofax, siamo stati in grado di garantire il supporto di tutti i moduli delle tasse ufficialmente riconosciuti, per garantire ai nostri clienti la certezza di poter elaborare e riconoscere qualunque tipo di modulo presentato presso le nostre filiali".

Risultati

Grazie all'implementazione della soluzione Kofax, Intesa Sanpaolo ha conseguito il suo principale obiettivo: evitare al suo personale di doversi dedicare ad attività a basso valore, per poter dedicare il tempo risparmiato ad attività strategiche. Ivan Zangani spiega: "Nel settore bancario, il tempo è denaro. Se riusciamo a consentire al nostro personale di risparmiare tempo, questo sarà in grado di dedicare tale tempo all'assistenza dei clienti, con una maggiore quantità di operazioni a valore aggiunto, come richieste di mutuo, aperture di nuovi conti correnti o consulenze sugli investimenti.

"Grazie alla soluzione Kofax, abbiamo conseguito notevoli risparmi di tempo e, di conseguenza, anche di denaro. Se si considera che ciascun pagamento, quando effettuato manualmente, richiedeva all'impiegato circa cinque minuti,

e se si moltiplica tale intervallo di tempo per centinaia di pagamenti evasi ogni settimana in migliaia di filiali, ci si rende conto dell'enorme risparmio che una soluzione automatizzata consente di ottenere".

A seguito dell'esperienza positiva con Kofax, Intesa Sanpaolo sta già pianificando di implementare Kofax Transformation per supportare i suoi servizi di banking mobile e online. Una mossa che sarà in grado di accrescere ulteriormente la produttività dell'azienda e migliorare l'esperienza dei clienti.

Ivan Zangani conferma: "Con Kofax, abbiamo trasformato le procedure di pagamento dei tributi in un processo più semplice e rapido. Ma non sarebbe ancora più straordinario se i clienti non dovessero recarsi fisicamente presso una filiale e avere invece la possibilità di eseguire le stesse operazioni comodamente da casa loro o dall'ufficio, a qualunque ora del giorno e in qualunque giorno della settimana? Ed è qui che entrano in gioco i servizi di banking mobile e online. Adottando questi servizi basati sulla tecnologia Kofax, è possibile semplificare ulteriormente i processi di banking con Intesa Sanpaolo. In tal modo, i clienti saranno più soddisfatti, con un conseguente consolidamento dei livelli di fidelizzazione a lungo termine.

"Analogamente, il ridotto afflusso di clienti che si recano presso le nostre filiali per il disbrigo di attività a basso valore, come la compilazione dei moduli di pagamento dei tributi ed il pagamento, il nostro personale è in grado di offrire un'assistenza di altissimo livello ai clienti che si recano da noi con richieste ed esigenze specifiche che richiedono un'interazione faccia a faccia".

Ivan Zangani conclude: "Siamo molto soddisfatti di Kofax Transformation e degli straordinari risparmi che ci ha consentito di conseguire. Stiamo già valutando la possibilità di espandere il suo utilizzo ai nostri canali digitali. Ciò ci consentirà di offrire livelli di esperienza straordinari e affinare le competenze dei nostri dipendenti, al fine di migliorare la nostra reputazione nel paese, in cui l'istituto è considerato una realtà rispettata e di successo.

[Per ulteriori informazioni, visitare il sito kofax.it](https://www.kofax.it)

Work Like Tomorrow™

[kofax.it](https://www.kofax.it)

© 2019 Kofax. Kofax and the Kofax logo are trademarks of Kofax, registered in the United States and/or other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.

KOFAX