

Dieci milioni di documenti in linea per diecimila consultazioni al giorno

Una Storia di Successo FileNet



Settore di mercato: Servizi finanziari

"Il sistema di gestione documentale FileNet ci evita lunghe e noiose ricerche in archivio, consentendoci di consultare in pochi secondi le voluminose pratiche relative ai contratti che rimangono attivi per molti anni e possono contare anche cinquanta pagine di allegati. Con un metodo di lavoro più efficiente, abbiamo così potuto far fronte alla grande espansione delle nostre attività e del numero di clienti verificatasi negli ultimi anni e siamo in grado di fornire alle domande dei clienti risposte più rapide e precise."

Nicola Barbone

Responsabile Direzione Produzione
Banca Fideuram

Nata nel 1992 dalla fusione di Fideuram e Banca Manusardi, controllata da San Paolo IMI, Banca Fideuram è leader nel private banking con attività finanziarie amministrare nei settori del risparmio gestito, della previdenza complementare e delle assicurazioni.

Quotata alla Borsa di Milano, il titolo Banca Fideuram è compreso nell'indice dei 30 titoli azionari a maggiore capitalizzazione della borsa italiana e negli indici europei delle maggiori società quotate.

Banca Fideuram è formata da un complesso integrato di società finanziarie e assicurative che gestiscono esclusivamente il risparmio delle famiglie attraverso una rete di 3.800 promotori finanziari presenti su tutto il territorio nazionale, cui si aggiungono oltre 60 filiali dotate di sportelli bancari.

Pratiche elettroniche disponibili all'istante

Una delle attività principali di Banca Fideuram è la vendita di fondi comuni d'investimento: le pratiche relative ad ogni cliente devono essere consultate in continuazione per tutta la vita di un contratto. I conferimenti sottoscritti dal cliente con il promotore, la sua firma, la corrispondenza, i nuovi versamenti, le richieste di ulteriori investimenti e di liquidazione parziale o totale, vanno costantemente ricercati e controllati.

Con 630.000 clienti attivi, la banca deve quindi archiviare e gestire milioni e milioni di documenti, cui si aggiungono ogni giorno diecimila nuovi documenti composti in media da tre pagine. Per far fronte a questa imponente massa cartacea, Banca Fideuram ha fatto ricorso agli strumenti software di FileNet.

Un sistema FileNet Image Services, installato a Roma e collegato a tre librerie ottiche, archivia tutti i documenti e rende le pratiche elettroniche istantaneamente disponibili agli impiegati competenti negli uffici centrali, a Roma e Milano, attraverso sessanta stazioni di consultazione in modalità client/server.

Apposite postazioni centralizzate, dotate di scanner dedicati e veloci, acquisiscono e indicizzano i documenti cartacei da archiviare su dischi ottici: si tratta da un lato di tutti i conferimenti sottoscritti dai clienti e dall'altro di tutte le fatturazioni verso i clienti e le certificazioni prodotte dalla banca per la rete dei promotori finanziari, come informazioni e resoconti sulle vendite effettuate e sulle provvigioni maturate.

Una postazione ottica OCR viene inoltre utilizzata per leggere automaticamente il codice prestampato sul contratto, in modo da archiviare più velocemente i nuovi contratti.

I documenti elettronici (relativi ad esempio a statistiche sul portafoglio per la rete, alla gestione dei fondi, ad applicazioni contabili gestite centralmente) vengono invece archiviati mediante acquisizione con tecniche COLD (Computer Output to Laser Disk).

Banca Fideuram

Settore di mercato:

Servizi finanziari

Applicazioni:

*Gestione pratiche
investimento clienti*

Controlli Ispettorato

Documentazione legale

*Cartelle personali
promotori*

Prodotti:

FileNet Image Services

Benefici:

Riduzione flusso cartaceo

*Consultazione immediata
delle pratiche*

*Maggior produttività
nel lavoro*

Miglior servizio ai clienti



Più efficienza in banca con la gestione documentale

“Abbiamo introdotto il primo sistema FileNet già nel 1984 - afferma Nicola Barbone, Responsabile Direzione Produzione di Banca Fideuram. Oggi con il software FileNet oltre dieci milioni di documenti sono archiviati otticamente e disponibili in linea ed ogni giorno si effettuano in media diecimila consultazioni.”

“Il sistema di gestione documentale ci evita lunghe e noiose ricerche in archivio, consentendoci di consultare in pochi secondi le voluminose pratiche relative ai contratti che rimangono attivi per molti anni e possono contare anche cinquanta pagine di allegati. Con un metodo di lavoro più efficiente, abbiamo così potuto far fronte alla grande espansione delle nostre attività e del numero di clienti verificatasi negli ultimi anni e siamo in grado di fornire alle domande dei clienti risposte più rapide e precise.”

Gli utenti del sistema sono circa 250, appartenenti soprattutto al settore Produzione che raggruppa le attività di back-office della banca. Viene facilitato anche il lavoro della Direzione Ispettorato, che compie controlli interni o svolge ispezioni commissionate da enti esterni, mentre la Direzione Legale può agevolmente ritrovare e gestire la documentazione necessaria nei casi di contenzioso. Un'altra applicazione documentale riguarda invece le cartelle personali di tutti i promotori finanziari attualmente in forza o che hanno lavorato nel corso degli anni per Banca Fideuram.

“Il sistema documentale FileNet si è integrato senza alcun problema con i database aziendali, con i grandi sistemi e con le nuove architetture distribuite - sostiene Antonino Messina, Responsabile Sistemi e Tecnologie di Banca Fideuram. Le applicazioni sviluppate incrementano la nostra produttività, gli utenti lavorano in modo più efficiente.”

“Stiamo ora valutando l'estensione delle applicazioni documentali alla gestione degli assegni, alla gestione patrimoniale (la cui recente estensione anche ad una fascia di clientela più ampia comporterà a breve un forte incremento dei volumi di documenti da trattare) ed eventualmente alle applicazioni per le società controllate, assieme all'utilizzazione delle tecnologie Web.”

Le soluzioni applicative con tecnologia FileNet presso Banca Fideuram sono state realizzate da Imago Italia, associata alla rete mondiale di partner certificati ValueNet.