

Una storia di successo: IWBank

L'istituto leader nell'offerta di servizi bancari e finanziari online ottimizza la gestione della modulistica e migliora l'efficienza interna grazie ad Adobe LiveCycle ES.

IWBank

www.iwbank.it



- Istituto operativo dal 1999, specializzato nell'offerta di servizi finanziari e bancari online
- Fa parte del Gruppo UBI - Unione Banche Italiane (già Gruppo BPU - Banche Popolari Unite)
- Sede principale: Milano
- Al 30 giugno 2009, il Gruppo chiude con un risultato netto di circa € 4,9 ml
- Conta 252 dipendenti

Settore

Finance

Sfide

- Ripensare all'architettura relativa alla gestione della modulistica online.
- Introdurre una soluzione per la creazione di moduli.
- Velocizzare le modifiche ai moduli.
- Introdurre la tecnologia 2D per il tracciamento delle pratiche.

Soluzioni

- Adobe LiveCycle Output ES
- Barcoded Forms ES
- Adobe LiveCycle Designer ES

Risultati

- Ridisegnato il processo di gestione documentale delle pratiche.
- Inserito un barcode per ogni pratica.
- Introdotta la possibilità di gestire in maniera diretta il formato numero e data ai documenti.
- I cambiamenti di processo hanno migliorato del 75% le performance di gestione dei documenti dal loro arrivo in banca.
- Aumento dell'efficienza interna: riduzione dei tempi di emissione di un nuovo modulo.

Il servizio è online

IWBank, banca operativa dal 1999, è specializzata nell'offerta di servizi finanziari e bancari online. L'istituto fa parte del Gruppo UBI - Unione Banche Italiane (già Gruppo BPU - Banche Popolari Unite).

Dal 23 maggio 2007 IWBank è quotata in Borsa.

Al 30 giugno 2009, il Gruppo ha chiuso con un risultato netto di circa € 4,9 ml.

Ripensare alla gestione documentale

Con l'aumentare della base clienti e, conseguentemente, dei volumi di documentazione da gestire, IWBank decide di procedere alla riorganizzazione dei processi interni di gestione documentale.

Diverse sono le motivazioni che hanno spinto l'istituto di credito a ripensare all'iter di gestione dei documenti relativi ai clienti: "In primis - spiegano i responsabili di sviluppo della banca - la difficoltà crescente di utilizzare un sistema home made non più in grado di supportare le crescenti esigenze. Emergevano poi problemi di compatibilità con i sistemi di base utilizzati e non era possibile, con la soluzione in uso, creare moduli dinamici".

"Si lavorava con troppe versioni dello stesso documento - prosegue l'analista funzionale. Una semplice modifica ad un modulo comportava un impegno oneroso. Per non parlare dei problemi afferenti all'intestazione dei documenti".

Il processo riguardava una mole di circa 3mila documenti generati al giorno (di cui 200 restituiti compilati alla banca da parte dei clienti) per circa 100 template unici.

Adobe LiveCycle ES modernizza l'architettura dei processi relativi alla modulistica

Per far fronte all'emergere di queste criticità e adottare una nuova soluzione più dinamica e razionale, IWBank ha effettuato una software selection alla quale hanno partecipato quattro fornitori. La scelta è ricaduta su Adobe LiveCycle ES, con i moduli Output, Designer (per la creazione dei documenti) e Barcoded Forms (per l'acquisizione dei documenti).

Adobe LiveCycle ES è stato ritenuto efficiente e soddisfacente sotto molteplici aspetti, a partire dalla funzione di word processing e importazione dei documenti Microsoft Word esistenti.

"Condicio sine qua non - precisa il Solution Architect - era per IWBank la possibilità di inserire nella nuova architettura un codice a barre associato ai documenti per consentire una gestione più rapida della documentazione. Adobe è stato il software vendor che meglio assecondava questa nostra precisa richiesta".

In più, Adobe LiveCycle ES garantiva una buona gestione dei diversi template, dei campi dinamici, dei campi dinamici raggruppati e del formato numero e data in lingua (quest'ultima molto utile per coordinare documenti relativi a diversi Paesi).

La soluzione Adobe adottata presenta semplicità di utilizzo, dispone di un sistema di workflow interno, con l'inserimento anche di logiche e infine, non da ultimo, le operazioni effettuate a video sono esattamente quelle che si hanno in stampa.

"La fase attuale - precisano - è quella di migrazione. Contestualmente vengono anche apportate modifiche sui moduli e sul processo sottostante, relativo al front end col cliente".

Per quanto attiene la migrazione, al momento viene attuata su moduli campificati che il cliente deve riconsegnare a IWBank (contratti di adesione, richieste di attivazione di carte di credito, bancomat e moduli correlati, integrazioni per la direttiva MiFID). Successivamente la migrazione riguarderà i moduli statici (moduli informativi online, dettagli del contratto).

Il nuovo approccio introdotto dalla soluzione Adobe LiveCycle ES consente di creare rapidamente il documento completo con già inseriti i dati del cliente, al quale spetta solamente la firma e la riconsegna eventuale.

La soluzione Adobe si innesta su un progetto più ampio di revisione dell'architettura della gestione della modulistica online di IWBank.

I benefici apportati da Adobe LiveCycle ES

La gestione delle pratiche, grazie all'introduzione del nuovo processo e dei miglioramenti apportati da Adobe LiveCycle ES, è tangibilmente migliorata. "Prevediamo – spiegano – in un breve futuro, un'ulteriore semplificazione di altri processi. Per il momento è stato stimato, proprio grazie ai cambiamenti introdotti, un miglioramento del 75% delle performance di gestione dei documenti. È migliorata l'efficienza interna, anche nell'agevolare l'emissione di un nuovo prodotto bancario. Questo perché, attraverso la soluzione Adobe, i moduli possono essere gestiti in maniera dinamica".

Un esempio per tutti: prima i moduli relativi ai mutui erano ben otto. A breve, grazie alla nuova soluzione Adobe, ne verrà predisposto uno solo.

"La ricaduta positiva si è avuta anche sul lavoro degli analisti funzionali, che si è trasformato ed è diventato più autonomo e snello, specie per quanto attiene l'inserimento delle modifiche nei moduli, che ora avviene in tempi più rapidi".

Anche nella relazione con il cliente, che continua a percepire il funzionamento impeccabile del servizio, qualcosa è migliorato: "A fronte di richiesta di modulistica da parte del cliente, questa è subito disponibile. Va da sé che per il cliente questo elevato livello di servizio è normale e atteso: la novità risiede nei processi che a livello di back end sono diventati notevolmente meno complessi e più veloci".

Il barcode, plus di Adobe LiveCycle ES

La nuova architettura di gestione documentale studiata da IWBank fa ampio uso della tecnologia barcode, disponibile in Adobe LiveCycle Barcoded Forms. Consente infatti di utilizzare il 2D per estrarre agevolmente informazioni dai documenti. Spiegano i responsabili dello sviluppo: "Nostro intento era quello di poter gestire, fin dalla sua nascita, una pratica, in ottica di totale tracciabilità. Prima una pratica nasceva nel momento in cui il documento giungeva in banca. Oggi, invece, la pratica prende vita quando il cliente effettua la richiesta al front end. Il numero di pratica viene inserito nel barcode bidimensionale e, senza necessità di un intervento manuale, entra nel processo di gestione con l'evidente doppio beneficio: un numero più elevato di informazioni che possono essere associate al documento e la diminuzione di possibilità di errori. Tutto ciò rende efficiente in maniera significativa il processo di gestione dei documenti, che riguarda circa 80mila clienti".

La partnership con Adobe, sinergia in funzione del business

Adobe ha saputo porre in essere un supporto tangibile in diversi momenti, dalla fase di prevendita, alla definizione e condivisione del prototipo di soluzione, all'installazione finale, nonché alla fase di produzione, senza dimenticare la consulenza relativa alla gestione della mole di documenti Adobe PDF. Gli analisti sono stati supportati anche attraverso momenti formativi.

"Al di là degli aspetti prettamente operativi, IWBank ogni volta che interviene sui processi che ritiene core – puntualizzano i referenti di progetto – sceglie di affidarsi a leader di mercato. Adobe ha rappresentato un partner di rilievo, al quale è stato affidato l'efficientamento di un processo – quello della modulistica – considerato fondamentale. La soddisfazione è stata ampia".

"È stato stimato, grazie ai cambiamenti introdotti dalla soluzione Adobe LiveCycle, un miglioramento del 75% delle performance di gestione dei documenti dal loro arrivo in banca. È migliorata l'efficienza interna, anche nell'agevolare l'emissione di un nuovo prodotto bancario. Questo perché attraverso la soluzione Adobe, i moduli possono essere gestiti in maniera dinamica."

Responsabili Sviluppo IWBank

Per ulteriori informazioni

www.adobe.com/it/products/livecycle/



Adobe

Adobe Systems Italia

Centro Direzionale Colleoni, Pal. Taurus A3
V.le Colleoni, 5 - 20041 Agrate Brianza (MB)

www.adobe.com
www.adobe.com/it

Adobe, il logo Adobe e LiveCycle sono marchi commerciali o marchi commerciali registrati di Adobe Systems Incorporated negli Stati Uniti e/o in altri paesi. Tutti gli altri marchi commerciali appartengono ai rispettivi proprietari.

© 2009 Adobe Systems Incorporated. Tutti i diritti riservati.
Printed in Italy.