



FIDITALIA

Il contratto è online

Saper rispondere al cliente in ogni momento e, se necessario, prendere le giuste contromisure in caso di insoluto.

Fiditalia è presente da oltre venticinque anni sul mercato del credito al consumo. Appartiene ad una delle più solide e prestigiose realtà economico-finanziarie: Gruppo Société Générale. Fiditalia, con 800 dipendenti, eroga oltre 2.691 milioni di euro all'anno, vanta più di un milione di clienti attivi, oltre 10.000 punti vendita convenzionati, una forza commerciale di 300 persone su tutto il territorio nazionale, una rete commerciale mista costituita da filiali e agenzie, per un totale di circa 160 presidi sul territorio.

Integrazione con il CRM aziendale e una pronta risposta

Milioni di contratti gestiti in maniera perfettamente integrata con il CRM aziendale e circa 4.000 richieste di accesso online al giorno. Il risultato? Risposte in tempo reale agli utenti del call center, diminuzione dei rischi legati all'errata compilazione dei contratti grazie a procedure di verifica (parte integrante del flusso informativo) e, soprattutto, una gestione ottimale degli insoluti. Sono questi, in sintesi, i principali punti di forza del sistema di gestione documentale che Fiditalia ha sviluppato e implementato con IDM Group nel corso degli anni. Un progetto di digitalizzazione e indicizzazione partito agli inizi del 2000 che ha reso disponibili online – agli utenti autorizzati - i documenti dei clienti, con un notevole impatto positivo sulle procedure aziendali interne.

«Stiamo parlando di un volume che va dalle 30 mila alle 40 mila pratiche al mese e mediamente un dossier è composto da 10/12 pagine», spiega **Luigi Berselli, Responsabile del Servizio Applicazioni di Supporto e Qualità di Fiditalia**. «Il processo elaborato con IDM Group ci permette, se le nostre filiali sono puntuali, di avere nel giro di un mese le immagini a disposizione sulla intranet aziendale: cioè prima del pagamento da parte del cliente della prima rata o, comunque, in tempo utile per una pronta gestione del recupero crediti».

Quando non c'era in Fiditalia una gestione integrata dei contratti il meccanismo di recupero dell'insoluto era molto più complesso. «Prima della digitalizzazione dei contratti ogni filiale custodiva i propri dossier fisicamente in sede», conferma Berselli. In caso di insoluto i dossier andavano ricercati manualmente filiale per filiale e poi trasferiti all'unità che si occupava del recupero crediti. «Era una procedura dai tempi molto lunghi. Poteva passare addirittura un mese per lo spostamento anche di un solo contratto. Oggi la risposta è immediata e tutto è sempre disponibile online in tempo reale», spiega Berselli. «Aver pensato per tempo ad introdurre in azienda pratiche di gestione documentale digitale in outsourcing ha permesso di ri-allocare molte risorse in ambiti aziendali diversi, spesso velocizzandone le attività e migliorandone la produttività», spiega Berselli. Prima del sistema sviluppato da IDM Group erano le stesse agenzie ad occuparsi dello stoccaggio anche fisico dei contratti impiegando spesso spazi non adatti e, soprattutto, sottraendo metri quadri al personale e ai clienti. «Oggi risparmiamo spazio e denaro ma, soprattutto, abbiamo reso sicura e ordinata la gestione dei documenti più critici per la nostra azienda: i contratti», spiega Berselli.



Un processo intelligente

Come funziona oggi la gestione documentale dei contratti in Fidelity? «Dai 130 punti della nostra rete sul territorio», spiega Berselli, «i dossier vengono preparati e inoltrati ogni quindici giorni a IDM Group che non solo si occupa della procedura di gestione e indicizzazione, ma verifica anche la corretta compilazione del documento». Perché un contratto sia valido serve infatti che siano presenti alcuni parametri che IDM Group controlla e, in caso di errore/mancanza, segnala alle relative filiali affinché risolvano il problema e rimandino i documenti completi. «Si tratta di cinque casistiche sulle modalità di pagamento e venticinque per quanto riguarda timbri e firme. Non solo», aggiunge Berselli, «l'abbinamento tra dossier cartaceo ed elettronico permette di gestire tutti i flussi cartacei dalla periferia al centro in maniera corretta: così siamo certi che tutti i dossier liquidati sono stati effettivamente inoltrati da parte delle filiali. Questo meccanismo di check interno, unito a quello degli enti preposti, ha permesso nel corso degli anni anche una sensibilizzazione della rete alla corretta gestione e compilazione dei contratti».

Si tratta dunque di un vero e proprio processo di Business Process Outsourcing, monitorato da Fidelity e gestito da IDM Group.

In tempo reale

Fondamentale è l'integrazione del sistema di gestione documentale di IDM Group con il CRM aziendale che permette di rispondere alle domande dei clienti in tempo reale. «Il sistema di IDM Group è collegato al nostro CRM web based: gli operatori possono in ogni momento richiamare la situazione del cliente a video e quindi fornire immediatamente la risposta necessaria.

Avere lo storico del cliente sempre a disposizione aiuta non solo in caso di chiamata ricevuta, ma anche quando siamo noi a contattarlo per proporgli nuove offerte», conferma Berselli.

L'approccio integrato di Fidelity non è stato applicato ai soli contratti. All'interno del sistema sviluppato da IDM Group vengono indicizzate anche fatture, conferme di contratto, convenzioni ed estratti conto. «Proprio la gestione digitale degli estratti conto», annuncia Berselli, «sarà importante per legarci all'home banking ed eliminare l'invio del cartaceo a casa: questo è il vero futuro». Il nuovo punto di partenza adesso? «La conservazione sostitutiva dei bollati, dei libri fiscali e poi delle fatture», conclude Berselli.

Profilo Aziendale

IDM Group si posiziona tra le prime tre realtà italiane che offrono soluzioni e servizi in outsourcing per la gestione globale dei processi documentali.

Il Gruppo si rivolge al mercato delle imprese medio-grandi, vanta circa 250 clienti attivi posizionati tra i maggiori gruppi italiani, proponendo competenze e soluzioni verticali per tutti i mercati.

Grazie a 2 Data Center, 3 Process Center e 3 Document Center, IDM Group garantisce ai propri clienti continuità operativa del business e disponibilità di efficaci pratiche di Disaster Recovery.

L'impianto applicativo, basato su un'evoluta piattaforma documentale di gestione dei contenuti e su tecnologia abilitante di ultima generazione per la gestione dei workflow è il cuore dei servizi e delle soluzioni offerti da IDM Group.

IDM Group è associata alle maggiori istituzioni di categoria quali **ANAI**, **PRISMA**, **ARMA** ed è socio **A.N.O.R.C.** (Associazione Nazionale per Operatori e Responsabili della Conservazione).