

# Velocità e personalizzazione per un futuro più tecnologico

**Pagamenti online, robotica e intelligenza artificiale: Banca Ifis punta a essere sempre più digitale e sostenibile per garantire un supporto per far crescere al meglio il business delle piccole e medie imprese. “Dal punto di vista strategico dobbiamo competere su innovazione e specializzazione”, dice l’ad Luciano Colombini**

**D**igitali, veloci e flessibili. Sono queste le parole chiave attorno alle quali Banca Ifis, forte anche dei suoi 37 anni di esperienza, ha cercato di superare e navigare la crisi innescata dalla pandemia di Covid-19. I progetti di evoluzione digitale messi in pista dall’istituto, hanno subito un’accelerazione proprio durante il lockdown, puntando su servizi sempre più personalizzati anche dal punto di vista tecnologico a favore dell’ecosistema delle piccole e medie imprese, sulla velocità di erogazione del credito a breve termine, con un’attenta selezione dei clienti e dei settori. L’obiettivo? Essere sempre più una banca digitale, sostenibile, autentica che garantisce la competenza, il supporto e le soluzioni innovative ideate per sviluppare e far crescere al meglio il

business d’impresa.

“Dal punto di vista strategico Banca Ifis deve competere sull’innovazione e sulla specializzazione”, conferma l’amministratore delegato Luciano Colombini. “Nei prossimi mesi nel business commerciale dovremo selezionare i nostri clienti con maggior attenzione sia in termini di settore sia di caratteristiche della singola azienda, cercando di spostarci sempre di più verso la gestione digitale del cliente. Il lockdown ci ha permesso di accelerare alcuni investimenti tecnologici: in questi mesi abbiamo compiuto un salto importante e siamo quindi meglio e più attrezzati rispetto al passato”.

L’implementazione dei sistemi e delle piattaforme tecnologiche sul fronte del business Imprese, ha compiuto un primo e importante balzo in avanti qualche anno fa con il lancio del portale TiAnticipo, una piattaforma web dedicata a tutte le imprese italiane che lavorano con la pubblica amministrazione, focalizzata sul mercato dei crediti certificati verso la Pa. Nel corso del 2019 sono stati potenziati tutti i canali digitali con le Pmi clienti e si sono gettate le basi per la creazione di un unico online hub: Ifis4business è il nuovo progetto digitale della banca per una veloce ed efficace interazione con le imprese. Ifis4business, nei suoi vari step di

implementazione, è un punto di interazione e di contatto fondamentale con le imprese, capace di ingaggiare e di soddisfare a 360° le esigenze finanziarie e gestionali dei diversi segmenti dimensionali delle aziende italiane.

Nell’ottica di servizi sempre più digitali, anche per l’altro core business dell’istituto che è la gestione dei crediti non performing, dopo una prima fase sperimentale, è pienamente operativo PagaChiaro, che si prepara a raggiungere l’obiettivo target di 10mila utenti registrati a fine anno. Si tratta di un vero e proprio unicum nel mercato italiano: uno strumento per i pagamenti digitali il cui obiettivo è agevolare il rientro dal debito in modo facile e gratuito. Il sistema, nei prossimi mesi, sarà implementato con nuove funzionalità all’insegna di una user experience sempre più efficace. All’interno del portale il debitore può visualizzare online tutte le informazioni relative allo stato della pratica, il piano di rientro e la deadline, scaricare documenti, chiedere l’assistenza al servizio clienti. Per saldare il proprio debito, suddiviso in rate, è possibile scegliere tra diverse modalità di pagamento: bollettino postale precompilato, bonifico, codice a barre SisalPay, carte di pagamento. Il business Npl è stato fino a oggi il più impattato da iniziative di digital innovation, al punto da far considerare la banca una *best in class* riconosciuta dal mercato. Banca Ifis usa la robotica, l’intelligenza artificiale e i nuovi strumenti di data meaning per migliorare la velocità e l’efficienza delle performance sia nell’onboarding dei portafogli Npl, soprattutto per l’analisi documentale, sia nella fase di gestione dei crediti per capire dove dirigere la filiera del recupero e su quali debitori,

## L’ingresso nel mercato tedesco

Banca Ifis è entrata nel mercato del risparmio tedesco grazie all’accordo di partnership con la fintech europea Raisin. I conti deposito dell’istituto sono ora disponibili anche sulla piattaforma tedesca WeltSparen. I risparmiatori tedeschi hanno dimostrato un alto grado di interesse verso nuove opportunità di investimento oltre confine, usufruendo dei rendimenti più elevati che offre l’Italia e manifestando, durante la pandemia, una maggior fiducia nei confronti delle garanzie sui depositi europei. Il nuovo servizio sarà supportato dall’infrastruttura open banking e dal customer service Raisin. La partnership consentirà a Banca Ifis di portare la propria offerta di conti deposito oltre i confini nazionali, diversificando il proprio funding grazie anche all’utilizzo di un’infrastruttura retail già operativa e di successo.



Luciano Colombini

identificandoli per cluster, target e canali. Una digitalizzazione a 360 gradi che ha investito anche lo stesso istituto che, causa emergenza Covid, ha rimodulato la propria organizzazione del lavoro grazie allo smart working (circa il 93% del personale) ma soprattutto le relazioni commerciali da remoto grazie agli strumenti digitali, nuove piattaforme, invio e chiusura contrattualistica via pec e firma digitale. A giugno di quest'anno, nell'ambito di un importante progetto di rebranding, Banca Ifis ha rinnovato il proprio portale web ([www.bancaifis.it](http://www.bancaifis.it)) innovando l'architettura online con un nuovo layout e una user experience dinamica. Anche Ifis4you, la intranet della banca, è stata progettata amplificando la navigazione interna: quello che prima era un semplice contenitore gestionale di informazioni

e documentazione è diventato un vero e proprio strumento di comunicazione, un diffusore di contenuti, notizie, eventi e progetti sempre nel segno della digitalizzazione e dell'innovazione, per raccontare in modo chiaro e visibile chi è Banca Ifis, in quale modo lavora e quale mondo progetta. La piattaforma, sviluppata su Microsoft, SharePoint, ha anche l'obiettivo di far dialogare la popolazione aziendale (circa 1.800 persone) diffusa capillarmente sul territorio. Direttamente dalla homepage della intranet, i dipendenti possono accedere a diverse funzionalità innovative: entrare nella propria piattaforma streaming, Ifis on demand, per seguire eventi digitali; esprimere la propria opinione attraverso la Quick survey; accedere ai contenuti multimediali e interattivi della Ifis Gallery; essere aggiornati sui post



**Durante il lockdown abbiamo compiuto un salto importante e siamo quindi meglio e più attrezzati rispetto al passato”**

social grazie al Social wall; ascoltare le passioni dei colleghi attraverso i podcast interni Ifis week up. E infine attraverso Leo, l'assistente virtuale H24, poter prenotare e gestire trasferte, prenotare una virtual room o una sala riunioni, cercare un numero della rubrica aziendale o un documento, il tutto chiedendo aiuto e iniziando la conversazione con un semplice 'ciao'.