



CONVERGENZA CON INTERNET
Videoconferenze con lo sportello, sms o «instant message»: ecco tre nuove strade per comunicare con la banca, che si integrano con l'e-banking. A lato, Antonio Vigni, direttore generale di Banca Mps.



SOFTWARE & SPORTELLI | PARLA ANTONIO VIGNI, DI BANCA MPS

SARÀ MULTIMEDIALE LA FILIALE DEL FUTURO

Il più antico istituto di credito al mondo sceglie i programmi Microsoft per ridisegnare i servizi alla clientela. Con una spesa di 200 milioni in tre anni. E la previsione che i costi scenderanno al 51% dei ricavi.

di GIOVANNI FRANCAVILLA

«Non si tratta solo di tecnologia, ma di far funzionare meglio il business grazie alla tecnologia». Steve Ballmer, numero uno di Microsoft ed erede al trono di Bill Gates, ama parlare della visione *people ready business*, «dove il valore creato nelle aziende viene generato dalle persone, i costi di gestione si riducono grazie al lavoro delle persone, il servizio clienti migliora per le attività svolte dalle persone».

Ora il colosso di Redmond ha appena calato questa visione dentro una banca italiana, il Monte dei Paschi di Siena. La più antica banca del mondo (fu fondata nel 1472) ha deciso di affidarsi all'innovazione tecnologica per disegnare la «filiale del futuro», dove i clienti dialogano con lo sportello in videoconferenza, comunicano con *instant messaging* o fissano un appuntamento con un sms. È l'ultima frontiera della multicanalità bancaria: la convergenza tra internet e sportello, come spiega a *Economy* il direttore generale di Banca Mps, Antonio Vigni.

Alla fine Mps, la banca più antica del mondo, ha ceduto alle sirene dell'innovazione tecnologica?

Non direi: siamo sempre stati attenti all'innovazione tecnologica e fin dal 1997 abbiamo creduto alle potenzialità dell'internet banking rilasciando, tra i primi in Italia, un servizio dedicato. A tutt'oggi quasi 700 mila nostri clienti operano tramite l'internet banking, veicolando su questo canale oltre il 50% delle loro disposizioni di bonifico.

Ma non bastavano la banca virtuale e l'e-banking?

L'internet banking è un tassello importante nel mosaico complessivo, ma la filiale del futuro deve essere fortemente integrata con tutti i canali innovativi e vissuta come il centro relazionale per eccellenza con il cliente. Questo è ciò a cui punta l'accordo con Microsoft.

Come è arrivato questo nuovo accordo con Microsoft?

Microsoft è un partner tecnologico importante per il gruppo Monte dei Paschi.

Da più di dieci anni collaboriamo con loro; questo ultimo accordo si configura quindi come una normale evoluzione di tale percorso.

Entriamo più nel dettaglio: su quali servizi bancari la tecnologia Microsoft andrà a incidere?

Lavoreremo per realizzare uno spazio relazionale per gli addetti commerciali in cui sono registrati tutti i contatti effettuati dal cliente attraverso i canali innovativi e faremo in modo che questi canali siano di supporto alla vendita: permettendo al cliente di iniziare un acquisto su un canale e di concluderlo su un altro.

Quando comincerete?

Credo proprio che tutto partirà entro il prossimo giugno.

Con Microsoft dovete sviluppare nuovi servizi a forte impatto tecnologico, ma puntate a un abbattimento dei costi. Come si conciliano le due cose?

Un'azienda per essere competitiva deve lavorare molto sull'efficienza dei processi e per questo l'innovazione tecnologica è determinante in quanto fattore abilitante anche alla riduzione dei costi di funzionamento, la cui incidenza sui ricavi calerà al 51% nel 2009.

Quanto vi costerà ridisegnare tutti i vostri sportelli? Più in generale, quali sono gli investimenti di Mps per l'innovazione tecnologica?

Pensiamo di effettuare oltre 200 milioni di nuovi interventi tecnologici nei prossimi tre anni. ■