



Archiviazione centralizzata a norma di legge



"Contratti corretti e sicuri sono fondamentali per le banche. ELOprofessional è il prodotto strategico nel panorama delle nostre applicazioni"

Elmar Weiss, Responsabile di area,
Federazione Raiffeisen dell'Alto Adige,

La Federazione Cooperative Raiffeisen dell'Alto Adige, con sede a Bolzano (Italia), funge da organizzazione ombrello per le società cooperative altoatesine istituite secondo il "Sistema Raiffeisen", che impronta la loro attività ai principi cooperativistici.

La federazione consiglia, assiste e promuove le cooperative aderenti, fornendo servizi a 47 casse Raiffeisen e alla Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige. Per adempiere a queste missioni, quotidianamente sono al lavoro 300 collaboratori. Con il sistema ECM **ELO**professional, l'istituto altoatesino ha predisposto il salvataggio dei documenti in un unico archivio centralizzato.

I principi del pioniere del cooperativismo Friedrich Wilhelm Raiffeisen si basano sulla promozione cooperativistica in un'ottica di mutuo sostegno. La collaborazione all'interno della Federazione Cooperative Raiffeisen dell'Alto Adige si orienta ai valori di sussidiarietà e volontariato: i compiti che le singole cooperative non riescono a portare a termine, vengono demandati alla Federazione. Mediante l'iniziativa personale e la responsabilità individuale, le cooperative possono raggiungere congiuntamente obiettivi che singolarmente sarebbero fuori portata. Con 365 società cooperative ed enti, oltre un terzo di tutte le cooperative altoatesine aderiscono alla Federazione Raiffeisen. Sono autorizzate a utilizzare il marchio registrato, il simbolo a cuspide con le teste di cavallo incrociate.



Shortcut

Paese: Italia
Settore: Bancario

L'azienda

La Federazione Cooperative Raiffeisen dell'Alto Adige, con sede a Bolzano (Italia), funge da organizzazione ombrello per le società cooperative e di servizi altoatesine per 47 casse Raiffeisen e per la Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige.

La sfida

Un unico archivio per tutti i documenti dei clienti, una piattaforma tecnologicamente all'avanguardia, integrabilità nell'architettura informatica Raiffeisen e preservazione digitale.

Soluzione

ELOprofessional e impiego dell'ELO Java Client in 1.600 postazioni di lavoro, nonché completa integrazione nelle applicazioni della banca allo sportello e nell'area amministrativa.

Vantaggi

- Accesso ai documenti mediante Online Banking
- Gestione dei documenti interni
- Controllo dell'accesso ai documenti
- Le vecchie versioni dei documenti rimangono inalterate
- Ricerca più veloce dei documenti
- Ricerca full-text allo sportello

Una storia appassionante

Le origini del cooperativismo in Tirolo e Alto Adige risalgono al 19° secolo e sono strettamente legate a quelle della Federazione Cooperative Raiffeisen. Già nel 1891, infatti, veniva fondata a Innsbruck la "Federazione di rappresentanza delle casse di risparmio e prestiti tedesco-tirolesi". Pochi anni più tardi, tuttavia, la Prima Guerra Mondiale portò alla scissione del territorio tirolese e, di conseguenza, alla divisione della Federazione.

Nell'autunno del 1919, immediatamente dopo l'annessione dell'Alto Adige al Regno d'Italia, venne fondata la "Federazione di revisione delle associazioni Raiffeisen e cooperative agricole di Bolzano". Nel 1935, però, quest'organizzazione venne sciolta dal governo fascista. Ebbe così inizio una fase di declino, sicuramente il periodo più nero per il cooperativismo altoatesino.

Immediatamente dopo la fine della Seconda Guerra Mondiale, prese il via la ricostruzione. All'inizio del 1946 vennero ricostituite la "Federazione principale delle società cooperative agricole" e la "Federazione delle Casse Raiffeisen". Nel 1954 venne fondata la "Federazione provinciale delle società cooperative agricole altoatesine" che, nel 1960, si fonde a Bolzano con la Federazione delle Casse Raiffeisen dando vita alla Federazione Cooperative Raiffeisen dell'Alto Adige. In tale occasione, la Federazione introdusse il nuovo simbolo a cuspide quale marchio ufficiale per sé e per le cooperative aderenti.

Fondazione del centro di calcolo

Nel 1968 venne inaugurata la Raiffeisenhaus. Da allora, rappresenta lo snodo centrale della rete Raiffeisen in Alto Adige che può vantare un indiscutibile successo e una crescita costante. Nel 1970, la Federazione Cooperative Raiffeisen fonda a Bolzano un "centro di calcolo interno che sfrutta le possibilità offerte dall'elaborazione elettronica dei dati", quello che oggi è il Sistema Informativo Raiffeisen, divenuto il maggior reparto della Federazione. Nel 1973 si costituì la Cassa Centrale Raiffeisen, seguita nel 1990 dalla Raiffeisen Servizi Assicurativi. Oggi, la Federazione Cooperative dell'Alto Adige è il principale punto di riferimento per le cooperative Raiffeisen ed è interlocutore privilegiato di molte istituzioni.



Il Sistema Informativo Raiffeisen

Il Sistema Informativo Raiffeisen (RIS) è il centro nevralgico e la centrale operativa dell'Organizzazione Raiffeisen. Un'istituzione high-tech dal significato strategico per la Federazione e i suoi soci. Da 1970, il RIS fornisce servizi IT all'Organizzazione Raiffeisen e, con 130 collaboratori, è la maggior azienda altoatesina operante in questo settore. Quale impresa locale di servizi, il Sistema Informativo Raiffeisen opera nello stesso ambito culturale ed economico dei suoi clienti. Ciò consente di accorciare le "distanze" ottimizzando la comprensione.

Raiffeisen dispone della più potente unità di elaborazione della regione. Quale fornitore di servizi informatici per la RGO, il RIS evade oltre tre milioni di transazioni al giorno, il tempo medio di reazione è di 85 millisecondi/transazione. Per prevenire guasti e ridurre il rischio residuo, si dà molta importanza ai massimi standard di sicurezza.

Sistema a due archivi

Prima dell'introduzione di ELO esistevano diversi archivi:

- Il RDMS (Raiffeisen Document Management System) era il sistema centrale, usato per l'archiviazione dei documenti creati sulla base di modelli. I documenti venivano salvati attivamente dai clienti, si trattava ad esempio di stampe dei contratti allo sportello, verbali di consulenza, posizioni dei clienti ecc.
- Come secondo sistema veniva impiegata un'altra applicazione, usata principalmente per l'archiviazione di ricevute, estratti conto, informazioni di trasparenza e molto altro, dunque soprattutto per i documenti generati automaticamente dal mainframe o da altri sistemi.

Alla ricerca di un sistema unico di archiviazione

L'esigenza di un sistema centralizzato per la gestione dei documenti divenne indispensabile nel 2014 alla luce del crescente volume di documenti, dei sempre maggiori requisiti tecnici e della complessità dell'amministrazione e della manutenzione dei sistemi. Dopo un'accurata procedura di selezione, la scelta è ricaduta su **ELOprofessional**.

ELO è un sistema di preservazione digitale moderno e completo in cui tutti i documenti dei clienti vengono salvati in modo legalmente sicuro, rimanendo reperibili nel tempo. Per questo, dal 2015 la Federazione Raiffeisen dell'Alto Adige lavora con un unico sistema: tutto è salvato nell'archivio ELO e i clienti possono accedere ai documenti tramite svariati canali, ad esempio tramite il Raiffeisen Online Banking.

Archiviazione automatica con ELO

ELO è stato integrato anche nel sistema di autorizzazioni Raiffeisen, tramite cui è possibile controllare nel dettaglio le autorizzazioni per i diversi livelli di accesso ai documenti.

Nel sistema di gestione documenti Raiffeisen, il RIS mette a disposizione delle casse Raiffeisen tutti i modelli di contratto aggiornati secondo le disposizioni dei reparti tecnici.

Sulla base dei modelli RDMS vengono generati automaticamente contratti, documenti richiesti dalle autorità, comunicazioni sulla trasparenza e fogli informativi. Questi documenti vengono inviati via e-mail o Raiffeisen Online Banking o possono essere prelevati all'Infopoint. Tutti i documenti vengono salvati automaticamente nell'archivio ELO.



100.000 documenti a notte

Per gestire i 1600 posti di lavoro sui quali è stato installato **ELOprofessional** il sistema è stato fornito di 5 server. Lo storico delle ricevute del cliente e dei documenti RDMS è stato importato nell'archivio dell'ELO. La migrazione dell'archivio del Raiffeisen Document Management System (RDMS) è stata realizzata trasferendo 100.000 documenti per notte. In totale, l'archivio ELO conta già 850.000 ricevute di sportello firmate grafometricamente e circa 7.350.000 estratti periodici.

Ambiti di applicazione di ELO

ELO è stato integrato mediante interfacce standard nell'utilizzo allo sportello bancario e in ambito amministrativo. L'ELO Java Client, una piattaforma all'avanguardia tecnologica, trova applicazione tanto per uso interno quanto allo sportello. Ad esempio i documenti per l'identificazione del cliente vengono scansionati direttamente allo sportello e salvati in ELO. Le fotocopie non servono più. I contratti firmati vengono rilevati otticamente nella Cartella centrale ELO e salvati concretamente mediante la gestione del magazzino. Il documento viene munito di un numero di magazzino inequivocabile.

Trasferimento documenti dal sistema legacy

Un grande numero di ricevute contabili, estratti conto e comunicazioni ai clienti viene generato con l'applicazione, salvato automaticamente nell'archivio ELO e messo a disposizione dei clienti tramite i vari canali.

Memorizzazione dei documenti con il sistema scan

Tramite il module Scan è possibile scannerizzare document e se richiesto ricavare da esso automaticamente le informazioni per la sua corretta archiviazione. Per i documenti sui quali è apposto il codice a barre RDMS è possibile procedere con la scannerizzazione a pile di documenti, in quanto i metadati sono ricavati dal barcode presente in ogni documento. E' inoltre possibile l'utilizzo di dispositivi multifunzione più grandi che permettono la scannerizzazione di documenti con successiva memorizzazione su directory in rete. Questi possono poi essere inseriti in archivio quando l'utente accede ad esso tramite la Postbox die **ELOprofessional** o da un sistema automatico in modo asincrono.

Estremamente efficiente

L'archivio ELO di Raiffeisen contiene già 45 milioni di documenti. Ogni giorno se ne aggiungono circa 60.000; nelle giornate di punta (soprattutto a fine mese) fino a 500.000.

"L'integrazione è stata complessa. Abbiamo integrato ELO nelle seguenti applicazioni: Sistema sportello M3/M2/M2.Net, generazione documenti RDMS, sistema di richiesta ROK, sistema di abilitazione KMBS, Raiffeisen Online Banking ROB, Raiffeisen Trading Online RTO e a tutte le applicazioni IBM Notes (ex Lotus Notes)".

Elmar Weiss, Responsabile di area
Federazione Cooperative Raiffeisen
dell'Alto Adige



Sviluppo proprio nel RIS

Per mantenere flessibile il lavoro dei collaboratori delle casse Raiffeisen, la gestione degli elenchi interni e il salvataggio dei documenti interni della banca, quali contratti o fatture (contabilità), sono stati attivati in ELO. Il RDMS è ora strettamente connesso con ELO.

Le seguenti nuove funzioni sono state introdotte grazie alle semplici possibilità di adattamento offerte dall'ELO Java Client:

- Categorizzazione dei documenti: salvataggio dei documenti per categorie, gestite mediante regole di salvataggio predefinite.
- Ricerca clienti interna: ricerca di un cliente in base a una breve descrizione o un codice fiscale.
- Ricerca di ricevute in base n. cliente, n. conto, tipo di ricevuta ...
- Ricerca predefinita: in base al numero cliente inserito, ELO produce l'elenco dei documenti salvati, ad esempio tutti i documenti riguardanti un cliente, un conto, un credito o una fattura.
- Ricerca libera in ELO: per cercare svariati documenti, anche in diverse maschere di indicizzazione.
- Altre funzioni di ricerca: in base all'ID documento, al barcode RDMS.
- Gestione del magazzino e sistema di annotazioni per il magazzino.
- Registrazione automatica nell'ELO Java Client mediante collegamento al R-SSO (Raiffeisen SingleSignOn) centralizzato.

La firma grafometrica ed ELO

Molte ricevute vengono firmate dal cliente allo sportello su un tablet. Il documento PDF è munito di un certificato, crittografato e archiviato a norma di legge. Una copia della ricevuta ottenuta allo sportello viene salvata in ELO.

Tali ricevute possono essere inviate per mezzo del Raiffeisen Online Banking o via e-mail. Il prossimo passo in fase di sviluppo prevede, oltre alle ricevute, la generazione di altri documenti e contratti dei clienti tramite modelli RDMS. Ovviamente anch'essi saranno poi salvati nell'archivio ELO.

ELO iSearch

La ricerca ELO iSearch fornisce risultati nel giro di pochi secondi. Inoltre, tutti i documenti all'interno di ELO vengono indicizzati in full-text, in modo che la ricerca possa essere estesa anche al contenuto degli stessi.

Ricerche dettagliate con l'uso di filtri diversi garantiscono risultati precisi.

"Il rapido accesso a tutti i documenti direttamente allo sportello migliora enormemente il servizio ai clienti"

Elmar Weiss, Responsabile di area
Federazione Cooperative Raiffeisen
dell'Alto Adige



Digitalizzazione delle banche

Firmare i contratti elettronicamente in banca e online e salvarli nell'archivio centralizzato ELO.

"Con ELOprofessional siamo già pronti ad affrontare gli sviluppi futuri"

Elmar Weiss, Responsabile di area, Federazione Raiffeisen dell'Alto Adige,

ELO Digital Office GmbH, Tübinger Straße 43,
D-70178 Stoccarda, info@elo.com, www.elo.com
ELO Digital Office AT GmbH, Leonfeldner Straße 2-4,
A-4040 Linz, info@elo.at, www.elo.at

ELO Digital Office, il logo ELO, elo.com, ELOoffice, ELOprofessional ed ELOenterprise sono marchi di ELO Digital Office GmbH in Germania e/o altri paesi. Microsoft®, MS®, Windows®, Word® ed Excel®, PowerPoint®, SharePoint®, Navision® sono marchi registrati di Microsoft Corporation negli USA e/o altri Paesi. Altri nomi di aziende, prodotti o servizi potrebbero essere marchi di altri produttori. Questa pubblicazione contiene informazioni di carattere generale e non vincolanti e non sostituisce la consulenza personale. Le informazioni contenute nella presente pubblicazione sono soggette a variazioni anche senza preavviso. In particolare, le caratteristiche tecniche e le funzioni potrebbero variare da Paese a Paese. Le informazioni aggiornate relative ai prodotti ELO, le condizioni contrattuali e i prezzi sono consultabili presso le società ELO e i ELO Business Partner e/o i ELO Channel-Partner. Le informazioni relative al prodotto riflettono lo stato attuale. L'oggetto e la portata dei servizi sono definiti esclusivamente dai singoli contratti. ELO non assicura né garantisce il rispetto delle disposizioni di legge di prodotti e altri servizi. Il cliente è responsabile del rispetto delle direttive vigenti sulla sicurezza dettate dal diritto nazionale e internazionale. Sono possibili variazioni, errori ed errori di stampa. La ristampa e la duplicazione, anche parziale, sono consentite solo previa approvazione scritta di ELO Digital Office GmbH.

© Copyright ELO Digital Office GmbH 2016.
Tutti i diritti sono riservati.

Conclusione e prospettiva

A causa delle notevoli esigenze del caso, l'integrazione di **ELOprofessional** è risultata molto complessa. È stato necessario superare svariati ostacoli, quali l'integrazione al sistema di autorizzazioni o la gestione multimandataria di 47 banche all'interno di ELO. Grazie ad un intenso e professionale lavoro di squadra, sono state anche migliorate le prestazioni, le prestazioni della banca dati ELO.

Le ottimizzazioni offerte da ELO sono evidenti: ricerca più veloce dei documenti, flessibile struttura ad albero delle directory nell'archivio, facile gestione dei documenti, controllo dell'accesso ai documenti e salvataggio centralizzato in un unico archivio. Il tempo di cui i circa 1.600 utenti ELO di Raiffeisen hanno avuto bisogno per acquisire familiarità con il sistema è stato breve, poiché **ELOprofessional** è estremamente user-friendly. Anche i collaboratori hanno accettato rapidamente il nuovo sistema.

Gli obiettivi futuri della Federazione Cooperative Raiffeisen dell'Alto Adige sono l'utilizzo dei workflow per la gestione dei processi nonché lo sviluppo continuo delle funzioni di **ELOprofessional** e dei sistemi ad esso attigui. Elmar Weiss, Responsabile di area della Federazione Cooperative Raiffeisen dell'Alto Adige è pienamente soddisfatto: "La digitalizzazione ha da tempo raggiunto anche le banche. A breve i contratti potranno essere firmati elettronicamente in banca e nel Raiffeisen Online Banking e salvati in un archivio centralizzato. Con **ELOprofessional** siamo perfettamente preparati".