

[home](#) > [approfondimenti](#) > [collaboration & social networking](#) > **helvetia: processi di pagamento centralizzati...**

COLLABORATION & SOCIAL NETWORKING

08/06/2015

Helvetia: processi di pagamento centralizzati e massima sicurezza

Valentina Bucci

Piteco ha affiancato il gruppo assicurativo Helvetia per elaborare un sistema che permettesse alla Tesoreria di gestire in modo ottimale i numerosi ordini di pagamento provenienti dai vari uffici aziendali: la centralizzazione dei processi e la loro completa dematerializzazione hanno portato a una notevole riduzione dell'operatività e a un forte aumento dei livelli di sicurezza.



Il Gruppo Helvetia Italia conta oggi una rete di 400 agenzie plurimandatari, 100 broker e oltre 1.300 sportelli bancari che servono circa 500.000 clienti, tra persone e aziende. Una realtà che

si è molto sviluppata negli ultimi anni e che ha dunque dovuto necessariamente ripensare e riadattare, sul piano dei processi, la propria organizzazione interna. ZeroUno ha intervistato Franco Muzzolon, Direzione Finance e Responsabile Tesoreria del Gruppo, per capire quali sono stati i risultati dell'implementazione della soluzione *Corporate Banking Communication (Cbc)* di Piteco (vendor di soluzioni di progettazione e implementazione di soluzioni gestionali in area Tesoreria e Pianificazione): il software oggi si occupa di gestire e controllare tutte le procedure di pagamento aziendali, dalla loro nascita nei diversi uffici di Helvetia (ufficio della contabilità, del personale, fiscale, ufficio sinistri ecc.) fino alla fase di pagamento in banca, passando dalla loro approvazione nella Tesoreria del Gruppo, con vantaggi importanti sul piano dell'operatività e della sicurezza.

Rimodellare i processi della Tesoreria e comunicare con le banche

Franco Muzzolon, Direzione Finance e Responsabile Tesoreria del Gruppo Helvetia Italia

La scelta di informatizzare i processi legati alla Tesoreria risale al 2008, quando la Direzione Amministrazione e Finanza di Helvetia individuò in Piteco il partner adatto a rispondere a una serie di esigenze; così come le elenca Muzzolon: "Ottenere una previsione analitica dei flussi di incasso e pagamento, controllare sistematicamente le condizioni bancarie applicate per il calcolo degli oneri e dei proventi finanziari, monitorare l'utilizzo delle linee di credito e gestire la complessità dei movimenti inter-company". In questa prima fase, lo scopo primario era migliorare una situazione piuttosto dispersiva in termini operativi: "I miei collaboratori facevano contabilità sfruttando funzionalità di Sap

non pensate per la Tesoreria e si aiutavano con strumenti generici come Excel. Man mano che il Gruppo negli anni si ingrandiva e i flussi da gestire aumentavano, avere un software dedicato è diventato vitale". Queste esigenze, più impellenti, sono state soddisfatte con l'implementazione di una soluzione ad hoc (Piteco), ma si è subito reso necessario un secondo passo: l'esigenza era ora trovare un sistema in grado di gestire il volume elevato di mandati di pagamento processati dall'assicurazione provenienti dai diversi Uffici e rami assicurativi e governare i flussi autorizzativi sulla base delle procure aziendali esistenti: processi che erano tutti manuali e basati su documenti cartacei. La soluzione di Piteco ha permesso una totale smaterializzazione dei processi di pagamento, eliminando i mandati cartacei e gestendo in modo centralizzato tutte le operazioni in ingresso e in uscita (un milione circa all'anno), compresa la gestione dei bonifici esteri, prima fatti a mano sfruttando un sistema di remote banking: "Grazie a questa personalizzazione è ora possibile per ogni operazione sapere quando è stata eseguita, chi l'ha inserita, chi l'ha autorizzata. Le procedure prevedono inoltre, per evitare frodi, che vi sia sempre una persona a iniziare l'operazione e una diversa ad autorizzarla, in modo che sia

WHITE PAPER IN EVIDENZA

**REPORT EMA - DevOps and Continuous Delivery**

PUBLIREDAZIONALE

**Le opportunità di un sito Mobile Friendly**

Già da qualche mese su Google viene visualizzata vicino al titolo della pagina, la descrizione "mobile friendly" che informa... »

OSSERVATORI | APPROFONDIMENTI



- **Come impostare una strategia di security per Banche e Assicurazioni**

Nel corso della quarta e ultima Tavola Rotonda sulla sicurezza IT nelle Banche e Assicurazioni,...

Un'unica iscrizione per fruire di tutti i servizi

► ISCRIVITI A ZEROUNO CLUB

attivo un controllo reciproco tra gli attori coinvolti nei processi”.

Ma c'è un terzo passo da fare. Era ancora scoperta l'ultima parte del processo, quella della comunicazione tra azienda e banca: la fase che riguarda gli ordini una volta usciti dalla Tesoreria. Anche in questo caso, la gestione era cartacea: “L'ordine di bonifico prodotto dal sistema della Tesoreria doveva essere portato alla banca che prima di pagare controllava manualmente la firma apposta sull'ordine – spiega il manager - Con Cbc siamo riusciti a eliminare questo passaggio: il software gestisce tutti i processi di controllo necessari, verifica le firme digitali apposte sui flussi e rende possibile una comunicazione diretta con la banca tramite flussi telematici”. Come chiarisce Muzzolon, Cbc è stato applicato ai diversi ordini di pagamento in modo tale che tutte le autorizzazioni venissero verificate digitalmente e che i flussi fossero tracciati e controllati dalla loro nascita fino all'effettivo pagamento in banca: “La soluzione – aggiunge il manager - è come il Cruscotto di un aereo che consente di avere ben chiaro se ci sono dei problemi, dove e quali sono, per poter capire velocemente come agire di conseguenza”. Tutti i dati relativi ai pagamenti, contabili e bancari, sono inseriti all'inizio del processo e una volta immessi nel sistema non possono più essere modificati fino alla fase finale, quella in cui avviene il pagamento. Una simile continuità evita ogni intervento manuale, potenzialmente occasione di tentata frode (oltre che di errori umani legati a trascrizioni scorrette dei dati). Anche in questo caso, per quanto riguarda l'amministrazione dello stesso Cbc, si è impostato un sistema di autorizzazione doppia: “Ci sono due amministratori – spiega Muzzolon - in modo tale che le operazioni effettuate dal primo vengano poste in stato di 'attesa' per essere validate o rifiutate dal secondo amministratore del sistema: non è così possibile per nessuno cambiare autonomamente le impostazioni del programma e dunque gli stessi vincoli di sicurezza legati ai flussi autorizzativi”.

Inclusione di altri uffici e apertura alla Mobilità

Dall'implementazione iniziale di Cbc, quale strumento di gestione delle disposizioni di pagamento generate soltanto dalla Tesoreria, Helvetia è passata a una configurazione e un utilizzo più ampio, che vede il tool quale dashboard di gestione di tutti i flussi dispositivi [che contengono un ordine, una disposizione – ndr] in uso anche in altri uffici: ad esempio, l'invio dei flussi stipendi su iniziativa delle Risorse Umane e l'invio di distinte F24 da parte degli uffici Fiscali di Gruppo. E mentre si “allargava” il territorio d'utilizzo della soluzione, parallelamente si garantiva che il suo funzionamento potesse estendersi anche oltre i confini aziendali: l'esigenza di gestire i flussi di pagamento con continuità ha infatti spinto Helvetia a sfruttare anche l'applicazione mobile del software: “Possiamo svolgere le operazioni di firma dei pagamenti anche in mobilità: abbiamo così risolto una serie di problemi legati a ferie ed eventuali assenze dei procuratori. I processi diventano più rapidi e fluidi e la sicurezza è comunque garantita”, dice il manager, che prosegue: “Sfruttiamo la soluzione Cbc App anche per il pagamento degli stipendi, che è quanto di più delicato ci possa essere, assicurandoci che venga mantenuta la giusta privacy: è infatti possibile coprire i dettagli del pagamento ai procuratori incaricati di approvare l'ordine, ma non autorizzati conoscerne le specifiche”.

Collaborazione degli utenti, fiducia da parte della direzione... e necessità

La peculiare organizzazione del Gruppo Helvetia Europa è stata una premessa necessaria al procedere dei lavori: le varie tesorerie, compresa quella italiana, sono infatti sostanzialmente autonome, e dunque libere da vincoli spesso presenti in realtà multinazionali. Il progetto, che si è realizzato in fasi progressive, si è concretizzato grazie alla forte collaborazione da parte di tutti gli attori coinvolti e all'appoggio che la direzione ha dato fin dall'inizio all'iniziativa proposta e guidata da Muzzolon. Ma un ruolo cruciale l'ha avuto anche la forte crescita dell'azienda: “Le progressive acquisizioni del gruppo ci hanno posto di fronte alla necessità di gestire più operatività con lo stesso numero di risorse umane; ma i momenti in cui siamo stati più sotto stress sono coincisi con quelli in cui abbiamo trovato le soluzioni migliori per ottimizzare i processi: è lì che ci siamo fermati e ci siamo ritagliati lo spazio per pensare – dice il manager, che prosegue, a proposito della necessità di superare la resistenza al cambiamento - Molto sta all'intelligenza delle persone e alla loro capacità di porsi in modo critico rispetto alla loro attività quotidiana”. Muzzolon sottolinea quindi l'importanza del supporto ricevuto da Piteco: “C'è stato un vero approccio collaborativo che ha permesso a Helvetia di realizzare tutte le personalizzazioni che sono state necessarie per adattare il sistema alle peculiarità dell'azienda, e soprattutto agli alti standard di sicurezza che si volevano raggiungere”. Il manager non considera il percorso concluso; sono già in atto nuovi progetti di perfezionamento, tra i quali ricordiamo quello che prevede lo sfruttamento di Cbc per la gestione di un flusso documentale ricorrente: una serie di file, scambiati tra Helvetia e un'azienda partner, finora sempre inviati come allegati e-mail. Una volta attivata la funzionalità, questi verranno salvati dagli utenti in una cartella del server, Cbc riconoscerà l'azione e attiverà degli alert e uno specifico workflow: “Il flusso documentale – spiega Muzzolon - verrà notevolmente agevolato evitando che la mancata lettura dell'email da parte del collaboratore determini il blocco del flusso operativo”.

Piteco: specialista nella gestione finanziaria

Oltre 2.500 aziende clienti, società italiana specializzata nella progettazione, nello sviluppo e

nell'implementazione di Soluzioni Gestionali in area Tesoreria, Finanza e Pianificazione Finanziaria, Piteco offre tre soluzioni: **Evolution**: risponde alle esigenze legate alle aree del Cash Management, Payment Factory, Financial Planning, Global Liquidity Management e Supply Chain Finance; **Financial Risk Management**: gestisce i processi di Corporate Financial Risk Management, integrando le operatività di Front, Middle e Back Office e il monitoraggio dell'esposizione ai rischi finanziari, nel rispetto dei principi contabili internazionali; **Corporate Banking Communication**: soluzione disponibile anche in versione mobile per smartphone e tablet, che rende possibile, attraverso un'unica piattaforma, la gestione di tutte le disposizioni in entrata e in uscita dall'azienda verso il mondo bancario (compresi dunque i pagamenti verso i fornitori, il versamento delle tasse e degli stipendi); consente di dematerializzare e ottimizzare i processi di autorizzazione dei pagamenti che quotidianamente le aziende inviano verso gli Istituti finanziari; sul piano tecnologico è integrabile con tutti i principali Erp, è predisposta per connettersi con i Remote Banking bancari per poter automatizzare invio e ricezione dei flussi dispositivi ed è in grado di dialogare con la rete Swift [la Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication è una cooperativa a cui aderiscono banche di svariati Paesi; il sistema di comunicazione dati elaborato dalla Swift serve a uniformare il traffico fra gli istituti finanziari e a garantire elevati standard di sicurezza - ndr].

TAG: **business intelligence, sicurezza**

► COMMENTA

... E INOLTRE

ARTICOLI

05/05/2015

Information management: la sfida della qualità del dato

Le aziende si stanno riempiendo di una quantità di dati e informazioni enorme e in continua...

17/04/2015

Service desk & support: muoversi come un'impresa di business

Migliorare i livelli di servizio erogati dall'it è oggi un obbligo per tutte le aziende;...

07/05/2015

Analytics: percorsi evolutivi per arrivare al centro dell'impresa

Near-real-time, semplificazione e visualizzazione, analisi prescrittive capaci di 'rispettare' e...

EDITORIALI

NEWS

APPROFONDIMENTI

Business Applications

Business Intelligence

Collaboration & social networking

Mobility

Open source

Ricerca e innovazione

NEXT
EDITORE

CHI SIAMO | PUBBLICITÀ | DISCLAIMER E COOKIES