

# Chi cerca ... trova

**La BR di Oberfreiamt affida ad altri le ricerche nel suo archivio esterno, risparmiando tempo, denaro ed energia. La soluzione potrebbe interessare ad altre banche.**

La ricerca di documenti rilevanti per l'attività aziendale, tecnicamente detti «record», richiede risorse e costa. Tanto più se il documento è datato. Ciò vale anche per la gestione attiva e passiva delle informazioni in formato cartaceo ed elettronico. La gestione efficace, sicura e non troppo dispendiosa di questi record diventa per le banche una sfida sempre più importante.

La quantità di dati cresce costantemente, a causa delle disposizioni normative, degli oneri di prova e degli obblighi di conservazione imposti dalla legge e dal settore. La soluzione è il «Records Management», ovvero una navigazione sapiente e mirata nelle informazioni. La gestione e la conservazione di conoscenze sempre più difficilmente circoscrivibili diventano sempre più importanti e, a causa di ristrutturazioni, fusioni, traslochi o cambi di personale, sempre più complesse. «L'archivio a lungo termine con documenti cartacei è più conveniente», dice Othmar Hochreutener, CEO di sispac AG a Zugo.

La BR di Oberfreiamt ha sistemato in uno degli archivi esterni di sispac il suo intero magazzino di 170 m<sup>2</sup>. Il trasloco è avvenuto in primavera, poco prima del trasferimento alla sede provvisoria, per ottimizzare e ridurre la gestione. «La BR di Oberfreiamt si è quindi decisa per un'archiviazione retrospettiva con la ditta sispac», spiega Peter Senn, responsabile del Supporto organizzazione di San Gallo. Nel nuovo edificio di Muri è stato pianificato uno spazio di 25 m<sup>2</sup>, con un certo risparmio di costi. Se un cliente richiede un documento, è possibile rintracciarlo velocemente: cinque minuti per l'ordine elettronico presso la banca e l'inoltro a sispac, quattro minuti per rintracciare il documento, e se il cliente lo desidera, consegna nello stesso giorno.

Il direttore Marc Jordan non ama le vie di mezzo: «Se faccio qualcosa, la devo fare bene.» Per la nuova soluzione aveva idee chiare: sapere sempre dove si trovano le cose, scegliere soluzioni espandibili, risparmiare spazio e lavorare con un professionista. Prima di siglare il contratto con sispac, il direttore si era assicurato l'ok della Price Waterhouse Cooper e della Legal/Compliance a San Gallo. Infine, prima dell'esternalizzazione, completata in sole due settimane, ne sono stati informati anche i clienti. Adesso Jordan può finalmente concedersi un po' di relax, poiché considera questo cambiamento, al pari dei suoi collaboratori, un enorme sollievo.

L'archivio non è stato solo riorganizzato, ma anche ripulito, riordinato (con distinta di eliminazione) e ripristinato. I dossier elettronici continueranno ad avere validità. «Sono convinti dell'importanza di un approccio ibrido (gestione mista di un archi-

vio cartaceo ed elettronico, N.d.R.), poiché i documenti cartacei esisteranno sempre», afferma Marc Jordan: la sua soluzione potrebbe essere interessante per tutte le altre Banche Raiffeisen, soprattutto in caso di trasloco o nuova sede. La BR di Oberfreiamt non è più vista come un collezionista. I dossier superflui fanno ormai parte del passato.

Il progetto eDossier attualmente in fase di realizzazione presso Raiffeisen Svizzera si prefigge tra gli altri l'obiettivo di ridurre la gestione dei documenti cartacei, in modo che i documenti attivi di un cliente necessari per il disbrigo delle operazioni giornaliere siano richiamabili elettronicamente da ogni posto di lavoro. Il dossier cliente elettronico è strettamente correlato all'archiviazione «retrospettiva», affinché i documenti cartacei possano essere ridotti in modo sostenibile.

*Pius Schärli*



*Alcuni collaboratori di sispac mentre riordinano l'archivio.*