

Phoenix Informatica Bancaria S.p.A.
Convention "Customer first" - Comunicato stampa

Lunedì il 15 ottobre 2001 veniva costituita Phoenix Informatica Bancaria S.p.A., società di servizi informatici del Movimento del Credito cooperativo, con l'obiettivo di proseguire e ampliare, con una nuova forma giuridica, una progettualità fino ad allora sviluppata e sostenuta dal Fondo Comune delle Casse Rurali Trentine.

Da quella data ad oggi, 18 settembre 2009, sono trascorsi 2.999 giorni, 130 Casse Rurali e Banche di Credito Cooperativo si avvalgono del sistema informativo SIB2000 utilizzato giornalmente da 8.000 utenti, 1.400 sportelli Bancomat e 30.000 terminali Pos gestiti, 430.000 carte di debito (Bancomat) e 65.000 carte prepagate, 250.000 clienti utilizzano i servizi di banca virtuale, 14 miliardi di informazioni trasmesse e ricevute, 500 linee di trasmissione dati gestite, 47 milioni di euro di fatturato 2008 e un utile netto 2008 di 5,5 milioni di euro.

I numeri oltre a rappresentare la dimensione di una società, non sempre consentono di avere la corretta percezione della complessità che si cela dietro l'utilizzo quotidiano di strumenti che per il cittadino sono ormai divenuti una commodity; 200 tra dipendenti e collaboratori assicurano il funzionamento e l'evoluzione di tutti i prodotti che sviluppa e di tutti i servizi che eroga Phoenix Informatica Bancaria.

Ma la motivazione che ha spinto la società ad organizzare la sua prima Convention, in una città densa di storia come è San Pietroburgo, non è stata sicuramente la sterile esposizione dei numeri di una impresa che è sul mercato e che continua ad investire per assicurare alle proprie Banche clienti un vantaggio competitivo, non è stata certamente la voglia di auto celebrarsi.

E il titolo della Convention è lì a dimostrarlo concretamente: Customer first ovvero il cliente al primo posto o, meglio, la soddisfazione del cliente come primo obiettivo dell'operare quotidiano. Ma da due anni a questa parte, le Banche hanno voluto significare come il rapporto con la propria società di servizi informatici vada oltre l'utilizzo dei prodotti sviluppati e la fruizione dei servizi erogati attraverso l'acquisizione di partecipazioni nel capitale sociale di Phoenix. Oggi tutte le Banche clienti del sistema informativo SIB2000 sono rappresentate direttamente o indirettamente (per il tramite di proprie società di servizi) nel capitale sociale di Phoenix.

Nella prestigiosa cornice del teatro della Commedia Musicale di San Pietroburgo, il Presidente Cristoforetti ha aperto la Convention con un discorso nel quale ha voluto sottolineare come stima, rispetto reciproco, dialettica, relazione, discussione, condivisione, sinergia, siano gli elementi che supportano l'obiettivo principale di essere concreti e utili nell'accompagnare la crescita di ogni cliente della società.

"E il riconoscimento reciproco è uno dei fattori che ci ha spinti a realizzare questo evento; riconoscerci e accorgerci insieme delle nostre capacità, dei nostri comuni obiettivi, degli ambiti di miglioramento, ma anche, con un pò di orgoglio, delle nostre possibilità presenti e future." ha voluto ulteriormente evidenziare il Presidente Cristoforetti.

Ma Phoenix non ha dimenticato nel suo percorso di crescita che le sue radici affondano nella Cooperazione, quindi nell'operare insieme per raggiungere uno scopo, un fine comune in una iniziativa, in una intrapresa, in una attività.

A questi principi Phoenix ispira il suo operare, come ha sottolineato il Presidente Cristoforetti “Quindi, sia per ragioni tecnologiche che di ispirazione cooperativa, la nostra azione è basata sul principio che il bene di ognuno dipende dalla capacità di perseguire il bene comune. Quello che abbiamo fatto lo abbiamo fatto insieme e questa è la nostra forza. Siamo un’azienda che vive, serve, si misura, cresce, laddove si esprime il bisogno anche più piccolo di uno dei nostri clienti. E’ lì che si misura la qualità del nostro servizio e l’etica del nostro lavoro.”.

Il Presidente Cristoforetti ha concluso il suo intervento con la rassicurazione alla platea che la Convention non rappresenta un punto di arrivo, ma bensì una tappa intermedia perché se non si vive senza memoria è altrettanto vero che non si sopravvive senza progetti futuri. “L’intuizione, la relazione, le aspettative, la tempestività nell’intervenire, la velocità nell’adeguarsi, supportate dalla tecnologia e dall’informatica che sono il nostro campo di gioco, sono elementi che correttamente amalgamati ci consentiranno di supportare al meglio le vostre attese.”

Si sono poi aperti i lavori della Convention preceduti dai saluti portati ai partecipanti dal Presidente di della Federazione Trentina della Cooperazione Diego Schelfi, dal Presidente di Iccrea Holding Giulio Magagni, dal Presidente di Cassa Centrale Banca Franco Senesi e dal Presidente di Federcasse Alessandro Azzi.

I lavori della Convention sono stati coordinati dal prof. Marco de Marco, professore ordinario in Organizzazione aziendale presso l’Università Cattolica di Milano – Facoltà di Economia che ha introdotto i relatori.

Il primo intervento “Financial, banking and industry overview” è stato svolto da Carlo Salvatori, Amministratore Delegato di Unipol Gruppo Finanziario. Ha toccato il tema del rapporto tra finanza, banca e aziende, ponendo in evidenza come questa relazione debba essere solida e ben bilanciata per evitare che la debolezza di uno dei pilastri implichi ripercussioni dirette sugli altri.

Paul Krugman, Premio Nobel per l’economia 2008 e Professore di Economia e Relazioni Internazionali all’Università di Princeton, nel suo intervento “Overall state of the global economy and future perspectives” ha approfondito il tema dello stato dell’economia globale e delle prospettive future di ripresa dopo il critico e ormai prolungato periodo di recessione per il quale si notano solo timidi segnali di inversione della tendenza.

Il terzo intervento è stato incentrato sui temi dell’etica e della responsabilità sociale. Nel suo “Commitment, service and social responsibility in today’s society”, Marcello Farina, Sacerdote e Filosofo, ha voluto affrontare un argomento che coinvolge i comportamenti individuali e di gruppo che, nella società moderna, possono essere definiti nei termini di impegno, senso di responsabilità, senso del dovere, servizio verso gli altri.

La Convention ha visto come ultimo relatore il Direttore di Phoenix Informatica Bancaria, Giorgio Crosina, che ha titolato se sue considerazioni finali “Phoenix journey: the company in a nutshell” ovvero “Il viaggio di Phoenix: la società in poche parole”.

E' stato quello del Direttore Crosina un intervento che ha ripercorso la storia del Fondo Comune delle Casse Rurali Trentine e poi di Phoenix partendo dal lontano 3 giugno 1986, data in cui è iniziata la sua avventura di Direzione dell'azienda.

A quel tempo erano oltre 40 i competitor che fornivano i sistemi informativi alle circa 700 Banche di Credito Cooperativo e tutti erano in una condizione migliore di quella della giovane società trentina, situazione ben rappresentata da Crosina con una metafora ciclistica "Se possiamo fare un paragone con una corsa ciclistica eravamo nelle retrovie del gruppo con le ruote bucate e con la strada che iniziava a salire. Abbiamo provato a rimanere in corsa, ci siamo riusciti anche perché forse quelli che erano in testa non andavano poi così forte."

Lo sforzo per risalire la china evidenziava peraltro la necessità che qualsiasi progetto di sviluppo di servizi informatici con valenza prospettica non avrebbe potuto avere successo se avesse avuto come unico riferimento la realtà trentina.

E nel 1994 l'occasione di poter superare i confini della Provincia di Trento veniva offerta dalla richiesta di avvalersi del sistema informativo SIB2000 da parte della Banca di Credito Cooperativo di Palestrina che diveniva il primo delle oltre 90 Banche di Credito Cooperativo che oggi utilizzano il sistema informativo SIB2000 e che hanno sede fuori dalla Provincia di Trento. "Quel primo avviamento, ci fece immediatamente comprendere come il nostro sistema informativo e gli altri nostri servizi, disegnati per la realtà Trentina, non tenessero adeguatamente conto che l'Italia era anche diversa. I nostri amici delle Casse Rurali Trentine, giustamente dal loro punto di vista, ci chiedevano con insistenza di risolvere i loro problemi prima di occuparci di altri, ma noi insistemmo perché la strada di un confronto più ampio era la sola che aveva un senso vero.", questa è la convinzione espressa a suo tempo dal Direttore Crosina e che ancora oggi indirizza l'ago della bussola che guida Phoenix.

Il Direttore Crosina ha proseguito ricordando come un altro evento rappresenti un passaggio storico per Phoenix: l'irrinunciabile esigenza di avere il coinvolgimento all'interno del mondo del credito cooperativo di realtà che condividessero le nostre finalità con le quali condividere una progettualità mettendo a fattor comune le capacità, le esperienze, le peculiarità, in un rapporto sinergico, perseguendo un unico obiettivo: la migliore efficacia ed efficienza nella realizzazione dei prodotti e nell'erogazione dei servizi per le Banche clienti.

Questa esigenza trovava una prima soddisfazione con la sottoscrizione, nel 1996, dell'accordo con la società Cedecra Informatica Bancaria di Bologna che decideva di utilizzare SIB2000 quale sistema informativo per le proprie Banche di Credito Cooperativo. Un passo fondamentale perché l'incontro con una realtà territoriale con esigenze diverse rese necessario un altro "salto in avanti" per il sistema informativo, ma, soprattutto, è stato l'inizio di un confronto continuo e fattivo con le realtà dell'Emilia Romagna che prosegue tutt'ora.

A fine 2002, dopo numerosi anni di confronti e verifiche e dopo che alcune Banche di Credito Cooperativo Venete avevano scelto di avvalersi direttamente dei servizi erogati da Phoenix si è data ulteriore concretezza all'esigenza siglando un accordo con la Federazione Veneta delle Banche di Credito Cooperativo e la società Cesve Servizi Bancari, che aveva come riferimento un progetto concreto di razionalizzazione informatica.

Il Direttore Crosina ha evidenziato che “Anche in questa circostanza si è condiviso che lo scenario di mercato nel settore dell’informatica bancaria, caratterizzato da elevata competitività e dinamicità, richiedeva la presenza di soggetti dotati di strutture e dimensioni tali da garantire servizi e tecnologie in grado di massimizzare l’efficacia e l’efficienza dei processi di business delle Banche clienti.”.

Questo approccio è stato peraltro coniugato con un principio che persegue l’obiettivo di non associare all’utenza di Phoenix la targa di una provincia o di una regione; le tre realtà aziendali Phoenix, Cesve e Cedecra devono sempre maggiormente proporsi come entità unica nei confronti delle banche, creando migliore sinergia, efficienza e specializzazione.

L’intervento del Direttore Crosina si è poi incentrato sugli aspetti connessi ai prodotti sviluppati, in primis il sistema informativo SIB2000, e ai servizi erogati, in primis la Monetica e la Banca Virtuale, evidenziando che l’impostazione strategico-progettuale si è sempre basata sul principio che “è molto meglio rispondere dei propri errori potendo anche decidere di come risolverli piuttosto che occuparsi degli errori degli altri; in altri termini è indispensabile assumersi le proprie responsabilità dando la possibilità di essere anche giudicati e, se necessario, anche messi da parte.”.

Quindi concetti come “Decidere in autonomia e con responsabilità”, “Usare le tecnologie per innovare le funzionalità e rispondere alle esigenze”, “Evolgere per scelta e non per costrizione”, hanno portato negli anni ad assumere decisioni in ambito sia tecnologico sia di servizio che sono anche apparse troppo innovative o che precorrevano troppo i tempi. Ma oggi, queste scelte trovano conferma in una evoluzione del mercato dell’Information Technology e del paniere dei servizi resi dalle Banche clienti alla propria clientela che, per la maggioranza dei casi, confermano la correttezza delle scelte a suo tempo adottate.

Non tutto è oro quel che luccica, ha voluto sottolineare il Direttore Crosina, e anche Phoenix non è stata scevra dal commettere errori, dal mettere in discussione progettualità, dall’introdurre correzioni di rotta. Ma la possibilità di decidere autonomamente, di avere la responsabilità diretta delle proprie azioni, di detenere completamente le conoscenze sulle tecnologie utilizzate, sono fattori che hanno consentito di intervenire tempestivamente, di modificare le impostazioni iniziati, di avere certezza delle implicazioni e di poterne governare gli impatti.

E che Phoenix non sia “seduta sugli allori”, lo ha evidenziato il Direttore Crosina quando, nella parte conclusiva del suo intervento, ha ricordato i nuovi ambiti progettuali che sono in “catena di montaggio” quali la migrazione della componente client di SIB2000 ad un nuovo ambiente di sviluppo che ne garantisca l’evoluzione per i prossimi dieci anni, le funzionalità integrate in SIB2000 che permettono la gestione della Customer Relationship Management, l’evoluzione e la razionalizzazione dei prodotti di banca virtuale.

Ma anche l’ambito dei servizi di back office è sotto la lente di ingrandimento di Phoenix per fornire all’intera utenza SIB2000 una gamma di servizi completi a supporto della loro attività, con un approccio che Servizi che prescinde dal “luogo di erogazione” (da Trento, da Bologna o da Padova), ma con una caratteristica peculiare: essere utili per le Banche clienti.

Phoenix Informatica Bancaria S.p.A.
Convention "Customer first" - Comunicato stampa

L'intervento del Direttore Crosina si è concluso con i ringraziamenti a tutti coloro che con la loro attività e con il loro sostegno hanno consentito a Phoenix di raggiungere gli attuali obiettivi e consentiranno di fare proseguire questa bella storia con rinnovati stimoli.

Tra questi, un pensiero particolare è stato rivolto dal Direttore Crosina al ricordo del Presidente Francesco Sartori, grande personaggio del Movimento Cooperativo trentino, recentemente scomparso, che fu l'uomo che nel lontano 1986 volle scommettere su un trentino che, caso strano per i trentini, aveva avuto successo nella patria dell'informatica (gli Stati Uniti d'America).

San Pietroburgo, 18 settembre 2009