

# CREDIT TASK FORCE

Attivare nel minor tempo possibile e in modo efficace una Task Force per far fronte ai **picchi di operatività** richiede di saper gestire molteplici problematiche.

Di seguito una veloce rappresentazione di alcuni aspetti da considerare sulla base delle nostre esperienze.



## Make or Buy

- Differenti strategie di composizione della Task Force (**interna vs esterna**) devono essere valutate in base alla specifica realtà dell'intermediario. A titolo esemplificativo e non esaustivo, di seguito **alcuni driver da considerare**: surplus di *capacity* interna disponibile da dedicare alle attività, flessibilità nella riallocazione del personale, necessità di competenze specifiche, costi, velocità di set-up e avvio



## Staffing

- Avere una chiara visione delle attività da svolgere, anche mediante **simulazioni ad hoc**, è fondamentale per poter **stimare** in modo preciso gli **FTE** necessari per gestire in modo efficace il picco di operatività in relazione al tempo a disposizione.
- Nelle stime, devono essere considerati non solo gli FTE dedicati alla gestione operativa delle attività, ma anche gli **FTE necessari per la supervisione e il coordinamento delle attività**



## Logistica

- In alcuni casi, la Task Force richiede **spazi dedicati** – vere e proprie sale operative – che permettano di concentrare competenze, strumenti e persone. In questi casi è risulta fondamentale disporre di spazi fisici prontamente disponibili
- In altri casi, come nel periodo contingente che stiamo vivendo, la sfida è quella di permettere alla Task Force di poter lavorare in modo efficace **a prescindere dal luogo fisico** in cui si trovano i suoi componenti (ad esempio, in modalità *smart working*)



## Sistemi e applicativi

- Una **mappatura analitica degli applicativi e delle procedure informatiche** utili allo svolgimento delle attività è requisito necessario per: (i) garantire alla Task Force di poter operare senza limitazioni, avendo accesso ai dati e alle informazioni; (ii) predisporre per i singoli componenti della Task Force le credenziali per accedere ai diversi ambienti e procedure dell'intermediario



## Formazione

- Al fine di garantire una elevata qualità del lavoro svolto della Task Force è necessario prevedere **specifiche sessioni formative** dedicate prima dell'avvio delle attività
- **La formazione deve essere rinforzata on the job** per mantenere costante il livello di qualità atteso e garantire omogeneità



## Supervisione e coordinamento

- Risulta fondamentale prevedere apposite figure con adeguata seniority ed expertise con il compito di **supervisionare le attività e gestire le risorse** della Task Force
- Per coordinare efficacemente la Task Force è necessario, inoltre, identificare e implementare: **flussi periodici** di rendicontazione verso il top management, procedure in grado di offrire tempestivamente lo **status di avanzamento** delle attività, **meccanismi di controllo** e di valutazione della qualità