

L'esperienza di CSE per un mercato bancario che cambia

Il mercato bancario sta rapidamente cambiando: la permanente crisi economica che ha ridotto drasticamente la redditività delle Banche e gli stimoli ricevuti dal mercato e dai Regulator stanno portando tutti gli Istituti a ripensare profondamente i modelli distributivi e, più in generale, il modo di "fare banca". Devono quindi essere create nuove soluzioni e modificati i processi per gestire un mercato - caratterizzato da una relazione con il cliente in continua evoluzione - e contemporaneamente deve essere migliorata l'efficienza operativa in un contesto normativo sempre più complesso. Le parole d'ordine per affrontare il cambiamento sono efficienza, nuove modalità di erogazione dei servizi e riduzione dei costi.

Questi obiettivi possono convivere grazie a nuove soluzioni che, sfruttando le potenzialità delle nuove tecnologie, permettono di creare processi semplificati garantendo, nel contempo, efficienza e contenimento dei rischi operativi. La ricerca di efficienza spinge sempre di più a spostare i costi fissi, derivanti da attività "non core", su entità esterne alla Banca che, da semplici fornitori, diventano sempre più partner strategici che gestiscono ambiti rilevanti sino ad oggi gestiti esclusivamente dagli Istituti stessi.

Gli outsourcer, quindi, stanno evolvendo, passando da un posizionamento di fornitori di tecnologia e di applicazioni, a partner che supportano i processi decisionali propedeutici alle scelte strategiche della Banca, fornendo soluzioni atte ad affrontare nuovi business ed ottemperare alle evoluzioni nor-



Vittorio Lombardi Amministratore Delegato CSE

mative.

L'esperienza di CSE (www.csebo.it), leader nel mercato dei servizi bancari, permette di fornire soluzioni coerenti con le grandi evoluzioni in corso; le richieste delle Banche sono sempre più rivolte a servizi "chiavi in mano", in cui la Banca mantiene il presidio del processo, ma delega lo sviluppo delle soluzioni necessarie per soddisfare i requisiti di business e la gestione di eventuali attività di post-vendita. Vengono inoltre richieste sempre più soluzioni per demandare processi, anche complessi, ad attori diversi distribuiti tra uffici centrali, filiali ed il cliente, che assume sempre più un ruolo attivo. L'interesse delle Banche sta aumentando anche verso il supporto organizzativo, funzionale e soprattutto la consulenza per l'a-

nalisi e l'applicazione delle normative. Le Banche tendono ad esternalizzare anche altre attività complesse quali ad esempio: le segnalazioni di vigilanza ed i processi per la gestione del credito; attività che richiedono grande esperienza e conoscenza e che verranno sempre più delegate, sia per obiettivi di efficienza, ma anche per la contrazione delle risorse, in ambiti non direttamente correlati con il business.

Questo trend di spostamento di attività dalla Banca a fornitori di servizi, deve essere però gestito con attenzione, bilanciando efficienza, riduzione dei costi e presidio dei processi; infatti anche esternalizzando l'operatività, la Banca mantiene la responsabilità verso i clienti e gli Organismi di Vigilanza. In tale nuovo scenario i servizi devono essere erogati in un contesto sempre più strutturato e nei contratti devono essere ben definite tutte le attività a carico delle parti e definiti specifici indicatori per la misurazione dei livelli di servizio. Per quanto riguarda le sollecitazioni provenienti dal mercato, è oggettivo che i modelli tradizionali, per gli elevati costi delle reti delle filiali e per la scarsa competitività, sono sistematicamente messi in discussione.

La minaccia si concretizza ulteriormente anche attraverso l'ingresso sul mercato di grandi provider (Apple e Google in primis) e di altri attori che, grazie a importanti investimenti, stanno proponendo servizi di pagamento mediante soluzioni innovative basate su nuove piattaforme in modalità mobile o contactless.

Vengono inoltre create, per i nuovi servizi di pagamento, nuove stru-

tup integralmente basate su soluzioni digitali.

I servizi di retail banking sono già oggi fortemente modificati; oltre il 50% dei pagamenti (bonifici, bollettini postali, MAV, bollette, ricariche, etc.) effettuati da clientela, anche di Istituti tradizionalmente radicati sul territorio, vengono integralmente effettuati tramite canali virtuali ed è realistico prevedere un ulteriore incremento nei prossimi 2-3 anni.

È prevedibile che anche i pagamenti P2P (Person to Person) e, più in generale, i servizi di Instant Payment, possano avere, in pochi anni, una forte diffusione tra la clientela retail, riducendo in modo significativo l'utilizzo del contante anche per pagamenti, di piccola entità, tra privati.

La sicurezza del pagamento garantita dalla propria Banca, l'immediato riscontro dell'avvenuta transazione e, soprattutto, una usabilità fortemente semplificata - in modo del tutto analogo a quella delle più diffuse applicazioni in uso - sono condizioni ideali per rendere interessanti tali strumenti. Significativa in questo ambito è l'esperienza maturata in alcuni Paesi emergenti, dove alcune soluzioni P2P (Person To Person) sono diventate lo strumento con cui anche soggetti tradizionalmente non bancarizzati possono trasferire denaro ed effettuare transazioni utilizzando il telefono.

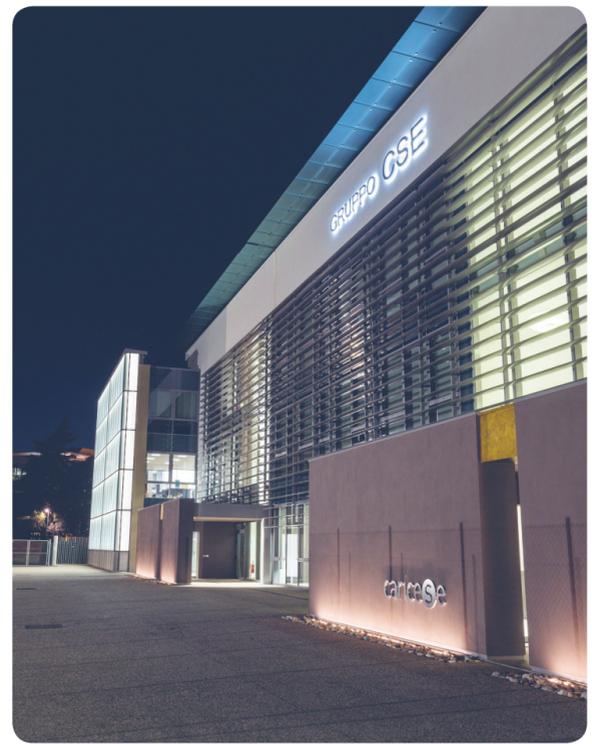
Per ottenere comunque una larga diffusione di tali applicazioni è di fondamentale importanza garantire l'interoperabilità tra le soluzioni: su questo fronte, almeno in ambito europeo, è stato finalmente attivato uno specifico gruppo di lavoro, che dovrebbe portare all'emanazione in tempi brevi (forse già nel 2017) di standard applicativi e regole comuni che permettano di abilitare gli utenti finali all'autorizzazione di operazioni verso altri utenti o merchant a prescindere dalla piattaforma bancaria che

ospita l'applicazione utilizzata. Un impulso a ripensare i modelli distributivi delle Banche viene fornito anche dai Regulator; il Parlamento Europeo ha approvato la nuova direttiva sui servizi di pagamento (cosiddetta PSD 2), e, quando gli stati membri avranno recepito la nuova normativa, tutti gli operatori direttamente o indirettamente coinvolti (Banche, Fintech, Telco, ecc.) avranno un'ulteriore possibilità per avviare nuovi servizi e per sviluppare le vendite: in una parola, la PSD 2 potrà essere anche un'opportunità.

Ma ci sono anche rischi; infatti i tradizionali operatori Bancari, avranno, come nuova concorrenza, nuovi soggetti, che seppur vigilati dai regolatori (importante novità introdotta dalla PSD 2), saranno pienamente legittimati dalla nuova direttiva ad operare nell'ambito dei pagamenti digitali.

Al fine di mantenere una reale competitività anche in futuro, per le Banche si profilano tre grandi sfide:

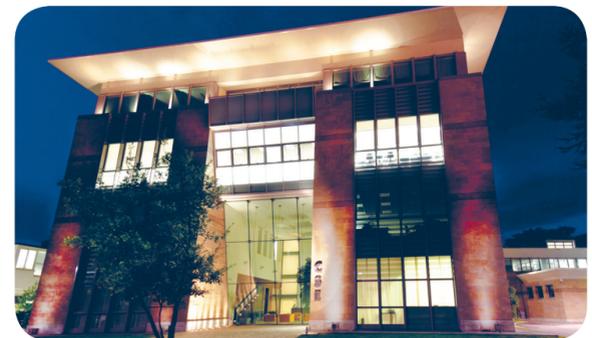
- completare rapidamente il processo di cambiamento del modello distributivo che, soprattutto per gli Istituti territoriali, passa necessariamente da una completa rivisitazione della struttura delle filiali, della tipologia dei servizi basata sugli sportelli e dei relativi processi operativi;
- investire in modernizzazione mediante un utilizzo più efficace e diffuso delle nuove tecnologie;
- creare nuove competenze interne, utilizzando anche partner strategici in grado di collaborare in questa radicale evoluzione. Consapevole di questo scenario, CSE da sempre attento alle evoluzioni del mercato, avendo maturato elevate competenze ed esperienze, è un Partner ideale per tante e differenti realtà bancarie, in quanto è in grado di fornire sia soluzioni per servizi tradizionali che soluzioni innovative, soprattutto



Nuovo stabile del Gruppo CSE

nell'ambito della cosiddetta "Banca Digitale", integrandole con consulenza organizzativa e normativa e con la fornitura di tutti i servizi di post-vendita, compresa l'attività di reingegnerizzazione degli stessi.

CSE, tramite anche le Società controllate, fornisce soluzioni e servizi a circa 120 Banche/Finanziarie, che hanno una rete distributiva su tutto il territorio nazionale, di circa 7.000 sportelli.



La sede CSE

Komputa servizi aziendali e outsourcing

Come risparmiare sui costi operativi

Komputa Spa è una società di revisione iscritta al registro dei revisori legali, ed ha lo scopo di assistere le imprese nella gestione ordinaria delle attività amministrative del proprio business e nella gestione di tutte le fasi di vita aziendale. Komputa aiuta i propri clienti nella creazione di valore utilizzando l'outsourcing dei servizi amministrativi, consentendo al cliente di concentrarsi sul proprio core business, migliorando le scelte strategiche e operative e riducendo sensibilmente i costi.

L'outsourcing di Komputa riguarda tutto il ciclo delle attività amministrative: dall'inserimento ed elaborazione della contabilità e delle buste paga, alla rendicontazione periodica, dalla preparazione del bilancio aziendale e del bilancio consolidato agli adempimenti fiscali e del lavoro.

Il servizio comprende la gestione amministrativa completa di tutti gli aspetti contabili, civilistici, fiscali:

1. Svolgimento dell'Amministrazione e della Contabilità;
 2. Financial reporting periodico;
 3. Bilanci ed adempimenti annuali.
- L'azienda cliente utilizzando i sistemi di Komputa, attraverso un semplice accesso ad internet, dispone di moduli che svolgono tutte le attività in piena sicurezza ed ambienti protetti, con programmi operativi sempre aggiornati e con un notevole risparmio. Infatti non si troverà a dover acquistare un software che utilizzerà in minima parte ma pagherà per l'intero. La fruizione dei servizi Komputa è semplice ed intuitiva ed è coordinata costantemente da Komputa. Il cliente dispone di una linea diretta per risolvere il problema.

I vantaggi dell'outsourcing delle attività amministrative sono:

Focus sul core business: liberando il tempo diversamente impiegato nella gestione delle attività routinarie, l'impresa può concentrarsi sull'attività propria del suo core business;

Riduzione dei Costi: il cliente ha una notevole riduzione dei costi fissi azien-



dali. Utilizzando l'outsourcing i costi fissi diventano variabili;
Risoluzione dei conflitti aziendali: esternalizzando la gestione dei pro-

di linearità, celerità e competenza. La Komputa, fornendo tempestivamente tutti i dati richiesti, agevola l'accesso al credito.

Reengineering Aziendale: il mutamento sistematico dell'ambiente economico e sociale impone una struttura aziendale agile, capace di adattarsi al cambiamento e mutare in tempo reale. L'outsourcing accelera tale processo di adattamento;

Responsabilità: la gestione delle attività contabili, amministrative e finanziarie implica rischi per lo svolgimento delle attività. Esternalizzando gli adempimenti, l'impresa trasferisce tutti i rischi alla Komputa che dispone di tutti gli strumenti adeguati a minimizzarli. La Komputa, inoltre, ha idonea copertura assicurativa professionale.

Sicurezza: tutti i dati sono conservati in totale sicurezza nei server di strutture specializzate, attrezzate con disaster recovery.

La Komputa sviluppa rapporti di partnership con i propri clienti che vanno dal disegno organizzativo delle attività ed esternalizzazione alla definizione ed espletamento quotidiano delle stesse, realizzando così una potente combinazione che permette di massimizzare gli obiettivi dei nostri clienti. La Komputa è un unico interlocutore per le tante necessità aziendali.

L'outsourcing di Komputa riguarda tutto il ciclo delle attività amministrative: dall'inserimento ed elaborazione della contabilità e delle buste paga, alla rendicontazione periodica, dalla preparazione del bilancio aziendale e del bilancio consolidato agli adempimenti fiscali e del lavoro

cessi contabili, amministrativi e del personale sono risolti i conflitti interni tra il personale e la direzione aziendale. Introducendo la terzietà vengono meno le personalizzazioni dei problemi aziendali;

Facilità di accesso al sistema creditizio: il sistema creditizio ha esigenze

Gruppo Cedacri: l'outsourcing come driver dell'innovazione in banca

Il Gruppo Cedacri, focalizzato sullo sviluppo di soluzioni di outsourcing per il mondo bancario, occupa una posizione di leadership nel settore, che nasce dalla sintesi tra qualificate competenze professionali, piattaforme applicative e tecnologiche all'avanguardia e orientamento al cliente. Facendo leva su questi elementi, Cedacri dispone di un'offerta completa di servizi che consentono agli istituti finanziari sia territoriali sia di grandi dimensioni di migliorare la gestione di IT e Operations, avvalendosi delle soluzioni più innovative per competere sul mercato. La strategia di Cedacri consiste nel proporre un nuovo tipo di outsourcing, con un duplice ruolo: quello più tradizionale che garantisce continuità di business ed efficienza della macchina operativa, e un ruolo più proattivo, che vede l'outsourcer come driver dell'innovazione del business bancario.

Cedacri sostiene gli istituti bancari nel costante rinnovamento dei sistemi e nell'evoluzione verso un modello di banca digitale, che da un lato genera efficienza tramite la dematerializzazione dei processi di business e dall'altro accresce l'efficacia commerciale, trasformando le modalità di gestione della relazione con la clientela attraverso una multicanalità integrata. Grazie al proprio sistema informativo, evoluto in una logica di forte integrazione, Cedacri offre alle banche processi digitali ed efficienti, con vantaggi, per gli istituti con il sistema informativo in house, che vanno ben oltre l'obiettivo del 30%.

La capogruppo Cedacri, specializzata in servizi di full outsourcing e facility management, è al vertice di società controllate, con diverse specializzazioni: C-Global, nel settore dell'outsourcing dei processi di business, SiGrade, nello sviluppo di soluzioni software



Salvatore Stefanelli, DG Cedacri

e nella System Integration, Docugest, specializzata in servizi di stampa e postalizzazione, e Cedacri International, con sede in Moldavia, che supporta la Capogruppo italiana nello sviluppo di componenti software del sistema informativo e nei servizi di business process outsourcing.



Facciata sede Cedacri

Con il Full Outsourcing, il Gruppo Cedacri prende in carico la gestione completa del sistema informativo bancario: componenti applicative, componenti infrastrutturali, servizi di application management, servizi di help desk e servizi di back office. La proposta di Cedacri fa leva su un'offerta che risponde in modo flessibile alle molteplici specializzazioni delle banche e delle società finanziarie italiane: dalle banche retail alle banche corporate, dalle banche rete fino alle SIM.

I servizi di Facility Management offrono la possibilità di affidare a Cedacri la gestione di tutte le componenti dell'infrastruttura tecnologica (mainframe, server farm, postazioni di lavoro individuali, infrastruttura di networking, sistemi di stampa, connettività verso internet) e dei servizi collegati (servizi sistemistici, help desk, sicurezza logica, virtualizzazione delle postazioni di lavoro, disaster recovery e business continuity).

Il modello di Facility Management di Cedacri consente da un lato di ridurre sensibilmente i costi operativi, dall'altro di disporre di soluzioni ad elevata flessibilità, scalabilità e personalizzazione. I servizi di Business Process Outsourcing di C-Global, prevedono la gestione esternalizzata di interi processi di business, che spaziano dalla gestione dei back office ai servizi di Contact Center, dalla gestione documentale ai servizi di monetica. I servizi in ambito Soluzioni Software e System Integration di SiGrade rispondono, infine, all'esigenza di personalizzazione spinta di soluzioni applicative e application management per l'evoluzione dei sistemi informativi. L'impiego delle migliori metodologie di sviluppo software e la conoscenza maturata sulle più diffuse piattaforme tecnologiche consentono di implementare soluzioni su misura con costi e time to market particolarmente competitivi.