



FOCUS Business Process Outsourcing

PORTARE PIU' EFFICIENZA NEL BACK OFFICE

“Lo scenario bancario, caratterizzato da continue turbolenze, spinge le banche alla ricerca di una sempre maggiore efficienza per la gestione dei processi di back-office, spiega Giovampaolo Benini, Dirigente Responsabile Area Sistemi Informativi di CSE. Da tempo le banche stanno esternalizzando molti processi legati al trattamento della materialità, e ormai sono maturi i tempi per esternalizzare altri back office che richiedono un maggiore livello qualitativo del processo di lavorazione, in particolare, per citarne alcuni, quelli connessi ai processi della finanza, dei sistemi di pagamento, dei mutui e del ciclo passivo”.

Accompagnare il business della banca

Avviare un progetto di BPO richiede una visione più ampia, con la variabilizzazione di alcuni costi e il raggiungimento di una gestione più elastica, tenendo conto del contesto e delle strategie specifiche a ciascuna banca.

Giovampaolo Benini, Dirigente Responsabile Area Sistemi Informativi di CSE



“Il processo di esternalizzazione dei servizi deve essere valutato non solo in una prospettiva immediata di riduzione dei costi unitari di lavorazione, afferma Benini, ma anche in una ottica di trasformazione da costi fissi in costi variabili, al fine di ottenere una maggiore elasticità di gestione. La decisione di esternalizzare tali servizi è spesso frenata sia dalla vischiosità delle strutture esistenti internamente alla banca, che spesso trova ostacoli nella riqualificazione del personale, sia dal timore di una perdita di controllo dei processi. Per le banche, anche per quelle di maggiori dimensioni, è sempre più impellente la necessità di avere costi determinati e con livelli di servizio certi; diventa quindi fondamentale utilizzare, sempre più, servizi in outsourcing. In tale contesto assume particolare importanza la valutazione e la selezione dell'outsourcer, che deve offrire la garanzia prospettica di accompagnare, nel tempo, le strategie di business della banca, fornendo servizi con elevata flessibilità, sia per il business sia per conseguire una sempre maggiore efficienza operativa”.

Tecnologia e consulenza

L'offerta di CSE si compone di soluzioni tecnologiche e di attività di consulenza, cui si affiancano le attività della recentemente acquisita Caricese. “Le applicazioni che realizziamo come CSE, commenta Benini, tengono in particolare evidenza l'esigenza di efficientare i processi e la possibilità che gli stessi vengano realizzati da strutture esterne alla banca che, massimizzando i benefici di una lavorazione standard, possano tenere conto anche delle peculiari esigenze di ogni singola banca. Le architetture applicative 'Service Oriented', realizzate con componenti di servizio web, che attuano processi di business, attivabili con motori delle regole, favoriscono l'interoperabilità

fra sistemi diversi, la realizzazione di workflow flessibili e l'attribuzione di criteri peculiari di lavorazione. Tramite la controllata C.S.E. Consulting, le banche possono essere supportate nell'attività di formazione sugli strumenti e possono avvalersi della necessaria consulenza organizzativa, per presidiare il cambiamento”.

Caricese per materialità, back office e logistica

“La recente acquisizione di Caricese, prosegue Benini, ha dato una ulteriore accelerazione al completamento dell'offerta. Le attività di Caricese coprono tutti gli ambiti di lavorazione della materialità, i back office ed i servizi di logistica. Gli investimenti indirizzati al miglioramento di ulteriori ambiti di servizio e le interazioni con le altre società del Gruppo permetteranno a Caricese, dotata di una struttura con elevato know-how a cui viene applicato il contratto bancario, di proporsi come partner nel Business Process Outsourcing di tutte le tipologie di servizi. La sinergia prodotta dall'utilizzo, per le banche in Full Outsourcing Informatico, della stessa struttura applicativa, consente ulteriori efficientamenti di processo, sicurezze gestionali, possibilità di controllo e univoca gestione dell'informazione, il tutto garantendo servizi a elevata competitività per qualità e prezzo”.

A.G.