

# AIUTARE L'EVOLUZIONE DELLA FILIALE

*La filiale bancaria ha risposto alla sfida posta dai nuovi canali riqualificandosi come punto di contatto e di relazione con la clientela. Giovampaolo Benini illustra la strategia di CSE per realizzare lo sportello del futuro*

*Giovampaolo Benini, responsabile Area Sistemi Informativi di CSE*



Di fronte al boom dei canali diretti, in primis call center e internet, la filiale bancaria sembrava destinata a un ruolo di secondo piano: invece è stata la stessa dinamica di mercato a indirizzare lo sportello verso il ruolo di interfaccia tra la banca e il cliente, all'insegna dell'ascolto e della consulenza. Un'evoluzione che richiede però una strumentazione tecnologica adeguata per soddisfare le esigenze della clientela. "La filiale è uno dei canali con cui la banca interagisce con il cliente, afferma Giovampaolo Benini, responsabile Area Sistemi Informativi di CSE. In passato c'è stato un momento in cui l'importanza della filiale era in dubbio, perché non competitiva rispetto ad altri canali dal punto di vista dei costi transazionali. Oggi la filiale sta assumendo una nuova rilevanza come punto di contatto e di fidelizzazione della clientela. Le evoluzioni delle architetture hardware e software consentono infatti da un lato l'abbattimento dei costi, dall'altro lo sviluppo di nuove funzionalità. Per un'applicazione di sportello è quindi essenziale poter coniugare l'efficienza, derivante da un'operatività veloce e sicura, con un'elevata efficacia nella vendita del prodotto/servizio, il tutto integrato anche con aspetti di comunicazione e di marketing. Lo sportello che CSE mette a disposizione delle banche è stato realizzato con criteri architettonici orientati al servizio per rendere compatibile, a bassi costi, l'esigenza operativa con la necessità di valorizzare l'interazione cliente-banca. Lo sportello diventa così un ambiente per operare in un'ottica di visione unica del cliente, tramite un'interfaccia personalizzabile e facilmente fruibile".

## **Ottimizzare i processi per ridurre i costi**

Le soluzioni tecnologiche possono anche consentire di gestire più rapidamente i processi di core business, dal controllo del processo alla dematerializzazione. "CSE mette a disposizione delle banche soluzioni di Business Process Management che consen-

tono un disegno coerente con la propria struttura organizzativa e un'ottimizzazione di specifici processi del core business, quali l'erogazione del credito e la vendita dei prodotti, commenta Benini. Il processo di abbattimento dei costi viene perseguito sia con una attenzione particolare all'efficientamento delle operazioni e al controllo del processo, sia con la dematerializzazione dei documenti cartacei, quali la modulistica e la contrattualistica".

## **Migliorare il servizio al cliente**

Il ruolo principe della filiale resta la gestione della relazione con il cliente: anche in questo ambito sono diverse le soluzioni che consentono all'operatore di sportello di rispondere rapidamente alle esigenze del cliente con soluzioni su misura. "L'applicazione di sportello di CSE, prosegue Benini, permette l'interazione con un applicativo di marketing operativo, integrato con un ambiente di Business Intelligence, che permette analisi del mercato/cliente e offre funzionalità per gestire la relazione sia in modo attivo, con lo sviluppo di campagne di vendita, sia in modo reattivo intercettando eventi derivanti dai comportamenti della clientela. Attraverso iniziative mirate di marketing, si ottimizza la gestione dell'opportunità, migliorando l'immagine della banca e favorendo l'interscambio operativo. Lo sportello di CSE consente di limitare anche i rischi operativi connessi a potenziali errori e, fruendo di informazioni di monitoraggio fondamentale delle posizioni dei clienti, consente una visione anche sotto il profilo di rischio di credito, favorendo tempestività nelle azioni di mitigazione del rischio in modo integrato con gli uffici centrali. Ci sono infine molte funzionalità che permettono anche di definire il layout della filiale con elementi di innovazione, quali i Digital Media, i chioschi self-service e gli ATM evoluti.

A.G.