

CSE - L'ATTENZIONE DELL'OUTSOURCER ALLE ESIGENZE DELLE BANCHE: SERVIZI INNOVATIVI E RIDUZIONE DEI COSTI

Per le Banche la sfida continua; è infatti sempre più difficile "stare" sul mercato. Sul fronte "impieghi" non passa giorno senza che i media parlino del deterioramento dei crediti e dei nuovi vincoli di Basilea 3, paventando ripercussioni sulla tenuta del sistema, mentre sul fronte "raccolta" la concorrenza diventa sempre più aggressiva nei prezzi e più visibile al mercato tramite continue campagne di marketing multi-canale. Infine sul fronte servizi la presenza di nuovi operatori e l'adeguamento continuo delle regole si traduce in una contrazione dei margini commissionali.

Questo significa per le Banche un calo degli utili rinvenienti dalla riduzione del margine di intermediazione e dall'aumento del costo connesso sia al rischio creditizio che all'adeguamento alle normative.

CSE, che offre servizi di outsourcing alle Banche, deve avere la capacità di proporre continuamente strumenti che agevolino il business, agendo su due fronti: sul fronte commerciale realizzando servizi orientati alle nuove esigenze di Business, sul fronte dell'efficientamento mediante l'automazione di funzionalità e l'adozione di sistemi per abbattere i costi gestionali.

La tecnologia aiuta, proponendo soluzioni innovative che permettono di realizzare funzionalità che concorrono a limitare i costi. L'infrastruttura applicativa deve consentire una modularizzazione delle componenti di business, una fruibilità delle stesse su più

canali, un'apertura verso l'integrazione non solo per i dipendenti della Banca, ma anche per i clienti ed per i partner commerciali.

Il CSE ha realizzato numerose applicazioni per i diversi canali: Internet-Mobile Banking, Call center, Portale per i Promotori, Corporate Banking.... Inoltre con il nuovo applicativo di sportello le Banche hanno raggiunto un maggior efficientamento, unito ad una maggiore capacità commerciale.

Anche dal un punto di vista dei sistemi direzionali sono stati forniti servizi per dotare le Banche di strumenti di analisi e di governo per coprire vari aspetti: CRM per la fidelizzazione clientela, Controllo di Gestione, Sistema dei controlli per un migliore governo. Essendo disponibili, con un sufficiente livello di maturità, alcuni strumenti che concorrono al raggiungimento dell'obiettivo di ridisegno e di controllo dei processi, il CSE ha realizzato strumenti per il BPM (Business Process Management): motori di gestione delle regole, gestionali per la dematerializzazione del cartaceo e per il controllo sulla qualità dei documenti e progetti quali ad esempio la gestione del processo di autorizzazione-erogazione del Credito.

Gli aspetti organizzativi di tale processo sono formalizzati all'interno di un prodotto per la gestione del work-flow che, partendo dalla domanda, gestisce le varie attività fino alla conclusione del processo stesso definendo la sequenza delle varie attività, i vincoli ed i pre-requisiti, le mo-

dalità di scambio delle informazioni, il rispetto delle regole ed il monitoraggio di ciò che avviene. Esiste un motore delle regole, che in funzione della tipologia del credito e del richiedente, consente il controllo della documentazione richiesta e acquisita, con riconoscimento del testo OCR. È ovvio il rafforzamento del controllo sulla correttezza del documento acquisito e sulla corretta compilazione della modulistica.

Il gruppo CSE ha allargato la propria offerta fornendo anche servizi di back-office e di supporto consulenziale. Ogni Banca è quindi in grado di adottare i servizi in funzione delle proprie esigenze con l'obiettivo di gestire i processi sempre più dinamici, coerenti con il modello di business, ottimizzati, ben documentati, di qualità ed efficienti.



Il relatore è il Dott. Giovampaolo Benini, Dirigente Responsabile Area Sistemi Informativi di CSE

cse

CONSORZIO SERVIZI BANCARI