

CSE Consorzio Servizi Bancari

40 anni di successi nel mondo dell'Outsourcing

Giunto alla sua quarantesima candelina il CSE, Consorzio Servizi Bancari, festeggia la sua storia con una nuova acquisizione, che le consentirà di parlare di gestione della materialità, di back office bancario e di logistica

Un'offerta a 360 gradi quella sostenuta da CSE, che, proprio in questo tumultuoso 2010, festeggia con estremo successo i suoi primi 40 anni di attività. Sul mercato dal 1970, infatti, il Consorzio bolognese è riuscito a guadagnarsi la stima e la fiducia di molte banche italiane, che l'hanno scelto come outsourcer dei propri sistemi informativi. "Siamo nati come centro elettrocontabile, racconta Vittorio Lombardi, amministratore delegato, per poi trasformarci, nel corso degli anni, in player globale in grado di fornire alle banche tutti i servizi no core. CSE risponde in maniera appropriata alle esigenze delle banche, in quanto, come società consortile, offre attività e soluzioni coordinate ai propri clienti, con un'offerta di partnership che garantisce governance sul servizio e condivisione degli obiettivi strategici".

Partner dei clienti per condividere i successi

Un'offerta che, come conferma lo stesso Lombardi, non sarebbe altrimenti proponibile con soluzioni puramente di mercato. Ed è forse questa sua strategia di partnership con i clienti che ha reso CSE un vero e proprio punto di riferimento nel panorama bancario italiano e che le ha permesso oggi di spegnere la sua quarantesima candelina, sorridendo anche a un anno che ha lasciato molti con l'amaro in bocca. Il Consorzio bolognese, infatti, ha saputo reagire al crollo del mercato potenziando la sua offerta e stringendo nuovi accordi commerciali.

"Numerosi sono stati gli interventi per realizzare evoluzioni applicative del sistema informativo, precisa ancora Lombardi, sia per accompagnare le banche nelle nuove opportunità di business che per ottemperare alla compliance normativa". E tutto grazie a un'elevata capacità di autofinanziamento, che ha permesso al CSE di effettuare rilevanti investimenti indirizzati, tra le altre cose, all'ampliamento della gamma dei servizi e al miglioramento qualitativo degli stessi.

Investimenti anche in tempi di crisi

Il termine "investimento", tuttavia, sembra piacere molto



Vittorio Lombardi, Amministratore Delegato di CSE

all'outsourcer, che intende indirizzare gran parte del proprio utile anche nell'ambito della Business Continuity, delle reti e della sicurezza perimetrale. Già, perché secondo Lombardi, "le banche hanno bisogno di sempre maggior sicurezza e, ovviamente, della certezza di poter lavorare in qualsiasi condizione, senza temere 'disastri' informatici. Ecco forse il motivo che ha spinto CSE a utilizzare un nuovo sistema informativo, riprogettato nelle architetture, e tecnologie di ultima generazione, che "permettono di realizzare servizi di qualità con costi di gestione più contenuti".

Nuovi sportelli per stimolare la consulenza

Ma tra le novità in casa CSE c'è sicuramente la nuova applicazione di sportello, che, insieme alla produzione del nuovo front-end per i canali di e-banking per clientela retail ha permesso all'azienda di portare a termine l'ambizioso progetto di multicanalità, oggi apprezzato da ben oltre 700.000 utenti. "Con il nuovo sportello, precisa ancora Lombardi, CSE ha ridefinito la concezione operativa e strategica dello sportello bancario, trasformandolo sempre più in un vero e proprio centro di contatto, di consulenza e vendita per la clientela, integrando in un unico ambiente tutta una serie di informazioni e applicativi evoluti, come il CRM, le funzioni di consulenza dell'area finanza, il work flow per la vendita di prodotti, per la gestione dei contratti e per i processi di erogazione del credito". Un'applicazione completa, dunque, quella pensata dal Consorzio, per dare sempre più spazio alla necessità di "consulenza" ormai ben espressa dalla maggioranza delle banche non solo italiane, ma anche straniere.

Business Intelligence

Quelle stesse realtà che sempre più spesso, oltre ai temi già citati, sono solite lavorare anche attorno alla Business Intelligence, per cui CSE sostiene di avere in serbo "numerosi progetti che permettono alle banche di poter gestire i clienti da tutti i punti di vista -sviluppo della relazione, redditività e rischi- ed avere strumenti operativi utili a efficientare i processi e, a livello direzionale, monitorare e gestire la banca".

C.S.E Consulting, consulenza e formazione

Applicazioni, servizi e outsourcing informatico sono dunque le parole chiave dell'offerta firmata CSE. Ma non solo queste. Nella quotidianità del Consorzio Servizi Bancari c'è anche una fitta agenda di appuntamenti con la formazione, curata dalla controllata C.S.E. Consulting, "la quale fornisce alle banche consulenza organizzativa e formazione, finalizzate a ottimizzare l'utilizzo delle procedure, l'efficientamento dei processi, e la comprensione delle nuove normative". Ovviamente, per dare vera autorevolezza alle sue parole e ai suoi dogmi, CSE si affida ai maggiori specialisti di primarie società di consulenza, che permettono alle banche di affrontare con serenità anche i più impervi ostacoli quotidiani e a CSE di continuare a sviluppare soluzioni ad elevato valore aggiunto. "Molte sono le problematiche legate ai servizi informatici e alla consulenza organizzativa e normativa, riprende infatti Lombardi; la gestione ottimale di queste interrelazioni ha consentito alle banche utenti di CSE di sviluppare, nel rispetto dei tempi richiesti, soluzioni altamente qualitative con elevate economie di scala".

Con Caricese, un'offerta davvero a 360 gradi

Ma la vera novità in casa CSE è sicuramente la recente acquisizione di Caricese, società nata nel 1987 e specializzata nel

Business Process Outsourcing per le istituzioni finanziarie, con particolare focalizzazione sui back office bancari, sulla gestione della materialità e sulla logistica. Completata nel giugno di questo anno, l'acquisizione ha permesso al Consorzio di offrire servizi finalizzati all'ottimizzazione e semplificazione degli adempimenti delle aziende clienti. Il tutto in modalità pay per use, ovvero senza alcune canone fisso e nessun investimento iniziale.

Gestione della materialità e del back office

"Tra le attività di Caricese, sottolinea ancora Lombardi, c'è la gestione della materialità, per cui l'azienda effettua tutti i trattamenti relativi agli assegni fino all'archiviazione degli stessi, compresa la rappresentanza in stanza per conto delle banche clienti. Questa operatività, sviluppata su tre sedi localizzate a Bologna, Milano e Roma, permette un'ottimizzazione del servizio e garantisce continuità operativa". Caricese, inoltre, vanta una lunga esperienza in campo sistemi di pagamento, per cui svolge tutti "i processi correlati alla messaggistica della rete nazionale interbancaria, la spunta con le banche corrispondenti, la gestione della piazzatura dei bonifici in arrivo". Attività, queste, che alleggeriscono di gran lunga il carico di lavoro degli istituti di credito, chiamati solo ad autorizzare ed effettuare il controllo di secondo livello.

Domiciliazione delle pensioni e riclassificazione dei bilanci

Inoltre, il nome Caricese fa rima anche con domiciliazione delle pensioni e con riclassificazione dei bilanci, mentre nel campo della monetica, con espressioni quali gestione della contrattualistica con gli emittenti e delle carte catturate e restituite. Un'offerta davvero completa, quella di CSE, che festeggerà il suoi 40 anni con i migliori auspici.



CONSORZIO SERVIZI BANCARI

CSE Consorzio Servizi Bancari Soc.Cons.a r.l.
Via Emilia, 272
40068 S.Lazzaro di Savena (BO)
Tel. 051.4991000
Fax 051.6255762
e-mail: segreteria@csebo.it
www.csebo.it

CSE

Consorzio Servizi Bancari

Soluzioni applicative

Sistema Informativo

Aree e Sottoaree: Outsourcing

DISTRIBUITO DA: CSE SOC. CONS. A R.L.

PRODOTTO DA: CSE SOC. CONS. A R.L.

L'innovativa architettura applicativa con cui è stato nativamente impostato il Sistema Informativo di CSE ha consentito, nell'ultimo decennio di raggiungere ambiziosi obiettivi di crescita aumentando, nel contempo, la qualità delle soluzioni adottabili dalle Banche nel rispetto delle rispettive esigenze di mercato e/o di impostazione organizzativa. Il sistema, grazie ad una elevata integrazione, atta a garantire univocità dei dati e dei processi, offre una copertura completa sia per le funzionalità tipiche dell'operatività bancaria sia per tutti gli adempimenti normativi oltre a tutte le connettività / integrazioni con l'ambito interbancario, le fonti informative, le società prodotte, ecc.

Per le Banche di maggiori dimensioni, che hanno un site I.T., CSE, può fornire, da installare in house, l'intero Sistema Informativo, oppure procedure per singoli settori operativi.

Front End

Aree e Sottoaree: Marketing

DISTRIBUITO DA: CSE SOC. CONS. A R.L.

PRODOTTO DA: CSE SOC. CONS. A R.L.

Il Sistema Informativo nativamente multicanale, permette modalità di accesso, tramite un unico portale, alle funzioni/informazioni in funzione delle caratteristiche/esigenze dell'utente finale.

Principali modalità di accesso:

- piattaforma NSC Web:
- piattaforma FEC Web
- piattaforma FEP Web
- piattaforma FER Web

Front End - Piattaforma FEC Web

Aree e Sottoaree: Marketing

DISTRIBUITO DA: CSE SOC. CONS. A R.L.

PRODOTTO DA: CSE SOC. CONS. A R.L.

Il Front End Clienti, utilizzato da oltre 700.000 utenti, consente, in tempo reale, l'operatività informativa/dispositiva su tutti i servizi bancari contrattualizzati con clientela retail, previa verifica delle credenziali di riconoscimento che consentono il rispetto dei massimi livelli di sicurezza. Analoga soluzione è disponibile per clientela corporate con estensione delle funzionalità ad un ambito di cash management multibanca possibile anche dal servizio di Struttura Tecnica Delegata svolto direttamente da CSE.

Front End - Piattaforma FEP Web

Aree e Sottoaree: Marketing

DISTRIBUITO DA: CSE SOC. CONS. A R.L.

PRODOTTO DA: CSE SOC. CONS. A R.L.

Il Front End Promotori, utilizzato da oltre 3.500 utenti, consente l'operatività specifica degli appartenenti a reti di vendita che operano per conto della Banca. Le caratteristiche funzionali della piattaforma consentono sofisticate valutazioni/verifiche dei portafogli di prodotti/clienti, la tracciatura delle attività svolte fino alla operatività dispositiva, nativamente integrata in tempo reale con il Sistema Informativo Centrale.

Front End - Piattaforma FER Web

Aree e Sottoaree: Marketing

DISTRIBUITO DA: CSE SOC. CONS. A R.L.

PRODOTTO DA: CSE SOC. CONS. A R.L.

Il Front End Reti viene utilizzato per una efficiente gestione del "middle Office" di Banche con grandi reti di vendita. Dotato di soluzioni mirate al caricamento/controllo dei contratti acquisiti dai Promotori, tramite un sofisticato sistema di Work-Flow, consente la massima elasticità nel disegno del processo e dei livelli di controllo/autonomia.

Front End - Piattaforma NSC Web

Aree e Sottoaree: Marketing

DISTRIBUITO DA: CSE SOC. CONS. A R.L.

PRODOTTO DA: CSE SOC. CONS. A R.L.

Il nuovo sportello bancario integra tutte le funzionalità operative di sportello, consentendo l'adozione delle più sofisticate soluzioni in termini di:

- automatismo nel processo di identificazione del cliente
- configurazione funzionale della "scrivania"
- configurazione dei work-flow operativi
- governo controllato della operatività per processo
- disponibilità/integrazione in tempo reale di sofisticati strumenti di consultazione/analisi, discrezionalmente resi disponibili, sulla piattaforma DataWarehouse.

Governo e Controllo Rischi

Aree e Sottoaree: Sistemi direzionali e gestionali

DISTRIBUITO DA: CSE SOC. CONS. A R.L.

PRODOTTO DA: CSE SOC. CONS. A R.L.

Se flessibilità e snellezza operativa sono alcune delle peculiarità delle generalità operative contenute nel Sistema Informativo di CSE, non sono certamente di minore importanza le funzionalità di governo e controllo sia ex-ante che ex-post con possibilità di elevare il controllo, dal monitoraggio del semplice evento, al controllo del "comportamento" rilevabile dalla sequenza, variabile nel tempo, di eventi. Tra i rilevanti investimenti effettuati da CSE nell'ambito degli strumenti per il governo si evidenziano:

- Process & Risk Mapping
- Data Warehouse
- Customer Relationship Management
- Controllo di Gestione
- Controlli a Distanza
- Monitoraggio Crediti

Governo e Controllo Rischi - Controlli a Distanza

Aree e Sottoaree: Sistemi direzionali e gestionali

DISTRIBUITO DA: CSE SOC. CONS. A R.L.

PRODOTTO DA: CSE SOC. CONS. A R.L.

Permettono di elevare il livello e la qualità dei controlli attuabili a qualsiasi livello delle strutture; infatti è stato realizzato uno specifico data mart che, attraverso un sofisticato sistema di parametrizzazione, consente di impostare dinamicamente un impianto di "controlli comportamentali" rilevabili attraverso l'incrocio di entità multiple (es. sequenze) di eventi singoli.

Governo e Controllo Rischi - Controllo di Gestione

Aree e Sottoaree: Sistemi direzionali e gestionali

DISTRIBUITO DA: CSE SOC. CONS. A R.L.

PRODOTTO DA: CSE SOC. CONS. A R.L.

La visibilità delle basi dati analitiche di "Redditività Prodotto/Cliente" e "Centri di Responsabilità", da sempre prodotte dallo specifico motore di calcolo attraverso l'elaborazione periodica dei dati forniti dal Sistema Informativo, attraverso i rispettivi data mart in ambiente Data Warehouse ha dato quella flessibilità alla navigazione/agggregazione dell'informazione necessaria per rendere più immediata ed efficace la valutazione degli andamenti aziendali.

Governo e Controllo Rischi - Customer Relationship Management

Aree e Sottoaree: Sistemi direzionali e gestionali

DISTRIBUITO DA: CSE SOC. CONS. A R.L.

PRODOTTO DA: CSE SOC. CONS. A R.L.

Nell'ambito della piattaforma di Data Warehouse il data mart di maggior rilievo è rappresentato dal C.R.M. La soluzione permette alle Banche di adeguare le proprie strategie alle rapide evoluzioni del mercato fornendo nuove e più efficaci funzionalità di marketing quali:

- il CRM operativo che è un insieme di soluzioni metodologiche per automatizzare i processi di "business";
- il CRM analitico che è un insieme di procedure e strumenti per migliorare la conoscenza del cliente attraverso l'estrazione di dati dal CRM operativo;
- il CRM collaborativo che è un insieme di metodologie e tecnologie integrate con gli strumenti di comunicazione per gestire il contatto con la clientela.

Governo e Controllo Rischi - Data Warehouse

Aree e Sottoaree: Sistemi direzionali e gestionali

DISTRIBUITO DA: CSE SOC. CONS. A R.L.

PRODOTTO DA: CSE SOC. CONS. A R.L.

Attraverso il Data Warehouse sviluppato da CSE viene offerta al management della Banca l'opportunità di trovare le risposte a tutte quelle domande che hanno un alto impatto sulle performance aziendali; la soluzione CSE permette, infatti, di collezionare e navigare dati rivenienti da molteplici fonti informative e fornire, a chi ricopre ruoli decisionali all'interno della Banca, tutti gli strumenti necessari per il governo.

Governo e Controllo Rischi - Monitoraggio crediti

Aree e Sottoaree: Sistemi direzionali e gestionali

DISTRIBUITO DA: CSE SOC. CONS. A R.L.

PRODOTTO DA: CSE SOC. CONS. A R.L.

Il sistema, al fine di individuare, preventivamente, situazioni che potrebbero portare a criticità in ambito creditizio, consente di avviare e

gestire un Work Flow di attività, diversificabile secondo i vari livelli di competenza aziendale.

Governo e Controllo Rischi - Process & Risk Mapping

Aree e Sottoaree: Sistemi direzionali e gestionali

DISTRIBUITO DA: CSE SOC. CONS. A R.L.

PRODOTTO DA: CSE SOC. CONS. A R.L.

La soluzione integrata nell'unico ambiente in "single-sign-on" consente la mappatura completa di tutti i processi della Banca, con indicazione dei costi standard per singola voce (processo, sotto processo, macro attività, attività, ecc.) e legame diretto con il censimento dei rischi operativi collegati. La soluzione è disponibile via web da qualsiasi postazione operativa. A livello consortile viene inoltre resa disponibile una base dati completa di processi modello, frutto della collaborazione sinergica di tutte le Banche aderenti al servizio.



Servizi

Business Process Outsourcing

- Gestione Assegni

Ritiro/consegna dalle filiali/Stanza di compensazione; trattamento della materialità/archiviazione fisica ed ottica

- Portafoglio Effetti

Gestione completa del Servizio

- Utenze

Incassi di ogni tipo di utenza

- Trattamento Elettronico dei Documenti

Scansione di qualsiasi tipo di documento cartaceo/consultazione delle immagini acquisite su sito Web dedicato. Prodotto flessibile e in grado di adattarsi alle più svariate esigenze del cliente

- Back Office

- Titoli: servizio completo di tutti i processi operativi

- Stipendi: servizio completo dei processi di controllo degli adempimenti previsti dal contesto normativo

- Tesoreria Enti: trattamento completo di tutti i mandati/reversali cartacei/magnetici presentati dagli Enti Pubblici per i quali la Banca gestisce il servizio di Tesoreria; correzione sospesi/autorizzazione ai pagamenti

- Deleghe Fiscali

Acquisizione Dichiarazioni dei Redditi presentate agli Sportelli/gestione deleghe relative ai Versamenti Fiscali (Mod. F24-F23-ICI-ecc.)

- Gestione Casellario

Smistamento della corrispondenza proveniente dalle Filiali e destinata agli Uffici Centrali e viceversa. Possibilità di copertura del ciclo lavorativo sulle 24 ore, consentendo notevoli sinergie ed elevati livelli di servizio

- Notifiche

Gestione delle notifiche provenienti dall'autorità giudiziaria, per consentire gli accertamenti bancari su nominativi indagati

- Bilanci

Controllo della correttezza e completezza dei bilanci inviati dalle fi-

liati/successivo caricamento e riclassificazione degli stessi

- Gestione Fatture Ciclo Passivo

Smaterializzazione e archiviazione fisica/ottica dei documenti

- Postalizzazione

Lavorazione della posta ordinaria e delle raccomandate prodotte da tutti i punti operativi della Banca; imbustamento/affrancatura/postalizzazione

- E-Procurement

Acquisti di materiale economale, apparecchiature tecnologiche, ecc.

- Gestione Magazzino Economale

Stoccaggio, gestione e consegna del materiale economale (modulistica e cancelleria)

Fleet Management

A complemento del servizio di full outsourcing informatico sono stati attivati servizi a maggior valore aggiunto che consentono alla Banca di concentrarsi sui servizi "core" esternalizzando la totalità delle problematiche tecnico/operative dei servizi. Fleet Management ATM: permette alla Banca di esternalizzare tutte le attività legate alla gestione degli ATM quali la proprietà delle macchine, la gestione/manutenzione Hardware e Software, il processing, il monitoraggio attivo, la rendicontazione, ecc.

Full Outsourcing POS: permette alla Banca di usufruire di un servizio completo e integrato in tutti gli aspetti quali: la gestione/manutenzione

Hardware e Software, il processing, la rendicontazione, la fatturazione, ecc., mantenendo, la Banca, solo la relazione commerciale con il cliente/esercente.

Formazione e Supporto Organizzativo

Il Gruppo CSE Consorzio Servizi Bancari, grazie alla quarantennale esperienza ed alla specifica preparazione Bancaria delle strutture utilizzate, offre, tramite la controllata C.S.E. Consulting, alle Banche utenti di qualsiasi dimensione, un qualificato servizio di formazione, supporto e aggiornamento sulle principali tematiche, sia nelle fasi di avviamento ai servizi che nella gestione evolutiva delle funzioni anche in ottica di adeguamenti normativi. Il supporto, prevalentemente rivolto ad ottimizzare l'utilizzo dei Sistemi in funzione delle strutture organizzative, offre la possibilità alle Banche di mantenere un adeguato livello di preparazione delle proprie strutture, sia funzionale che normativa, minimizzando comunque l'ammontare degli investimenti sulle varie tematiche.

