

**TECNOLOGIA  
& INFORMATICA**

Passi in avanti verso  
la digitalizzazione



**POLIZZE  
E MUTUI**

Le Authority avviano  
un'indagine



**SALVATAGGI  
BANCARI**

Corsa a ostacoli  
per evitare il bail in

N.11 | Novembre 2015 | € 5 | Newspaper

# BancaFinanza

Il neo presidente  
dell'Associazione  
di categoria, Corrado  
Sforza Fogliani illustra  
i cambiamenti dello  
statuto per favorire  
l'ingresso di istituti  
di credito esteri  
e mantenere  
la presenza  
delle future Spa

CORRADO  
SFORZA  
FOGLIANI

## BANCHE POPOLARI

# Le nuove sfide dopo la riforma



51511



## Anticipare il mercato grazie alla flessibilità

Il mercato sempre più dinamico richiede alle Banche di adeguarsi integrando i modelli di business tradizionali, basati sulle filiali come luogo d'interazione e su prodotti consolidati di raccolta e impiego, per proteggere i ricavi e la base clienti. In questo scenario si stanno affermando realtà specialistiche, che hanno sviluppato eccellenze in ambiti verticali e che riescono a coprire i nuovi bisogni dei clienti grazie a nuovi prodotti oppure modalità distributive innovative e coerenti con il mercato che sta cambiando.

Così, elementi quali vendita online, pagamenti Peer to Peer real time, e multicanalità integrata sono ingredienti innovativi non più prescindibili per le Banche che vogliono mantenere un posizionamento nel mercato retail; inoltre, stanno acquisendo nuova giovinezza prodotti consolidati tornati attuali grazie alle mutate condizioni di mercato: ad esempio leasing, factoring e cessione del quinto.

In questo scenario aumenta la complessità per le Banche che devono rivedere i processi dotandosi di strumenti idonei e formando le risorse per gestire le nuove realtà.

Per gli Istituti un supporto concreto arriva dai centri servizi che, grazie alla condivisione di tecnologie ed applicazioni, possono mettere a disposizione tutti gli elementi necessari a competere nel nuovo scenario. Erogare servizi diversificati, a realtà con modelli di business a "stella", in cui sul nucleo del Core Banking si innestano servizi verticali, richiede una struttura flessibile e facilmente integrabile con sistemi sviluppati da terze parti specializzate. CSE ([www.csebo.it](http://www.csebo.it)), da oltre quarant'anni leader nell'outsourcing bancario, per rispondere a questa esigenza, ha fatto evolvere la propria offerta lungo due direttrici: innovazione e competenze. Tutte le applicazioni sono state riprogettate in logica "a servizi": in questo modo le stesse possono essere integrate con semplicità in sistemi dedicati a business specialistici. Grazie a questa architettura, nel corso del tempo sono state integrate soluzioni verticali che permettono di gestire tutti i prodotti e servizi consentendo alle Banche di competere nei nuovi scenari di mercato. Per quanto riguarda le competenze, il Gruppo CSE ha due società che lavorano in sinergia per ridisegnare i processi della banca (CSE Consulting) e per gestire in outsourcing i backoffice (CARICESE). In questo modo le Banche clienti possono crescere su nuove direttrici di business senza significativi investimenti in sistemi e senza aumentare i costi fissi.



Ing. Carlo Panella  
Direttore Generale  
CSE Consulting

tegica, vista da alcune aziende di credito come ideale per ottimizzare i costi. Ma ha anche fatto comparire, in un secondo tempo, anche una tendenza completamente opposta: quella (meno diffusa, per la verità, di quanto si pensasse in un primo tempo) del *reinsourcing* - scelta con cui aziende riportavano "in casa" alcuni processi, soprattutto informatici, per poter impiegare gli esuberanti, rimasti tutto a un tratto senza una mansione.

Una trovata, questa, che non nasconde i suoi rischi: ogni ruolo in banca è altamente specializzato, e lo è, naturalmente, anche il lavoro nell'Ict. Riciclare, quindi, professionisti preparati che provengono da una filiale, o peggio ancora da un ufficio interno, per dirottarli in un processo precedentemente gestito in outsourcing potrebbe causare forti perdite di tempo, oltre che un'incertezza sulla riuscita della riconversione.

Insomma: una forza centrifuga e una centripeta che si sono alternate, mentre il dibattito è stato frenetico, e ha anche visto rapidi cambiamenti di fronte, anche dovuti all'incertezza e ai mutamenti (altrettanto veloci) della situazione. Sullo sfondo, le nuove sfide tecnologiche. Come, per esempio, quella del cloud computing, rimasta un po' a mezz'aria, sospesa tra

### SCelta STRATEGICA

**La digital transformation porta al centro dell'attenzione il cliente, e gestisce la sua customer experience in modo sempre più semplice. Il processo di cambiamento ha una valenza strategica, e investe tutti gli aspetti della banca, dalle strategie di marketing alla modernizzazione delle filiali, fino alle commissioni e all'aspetto social.**

i mondi dell'essere e quelli del dover essere.

### DAL PRODOTTO AL CLIENTE

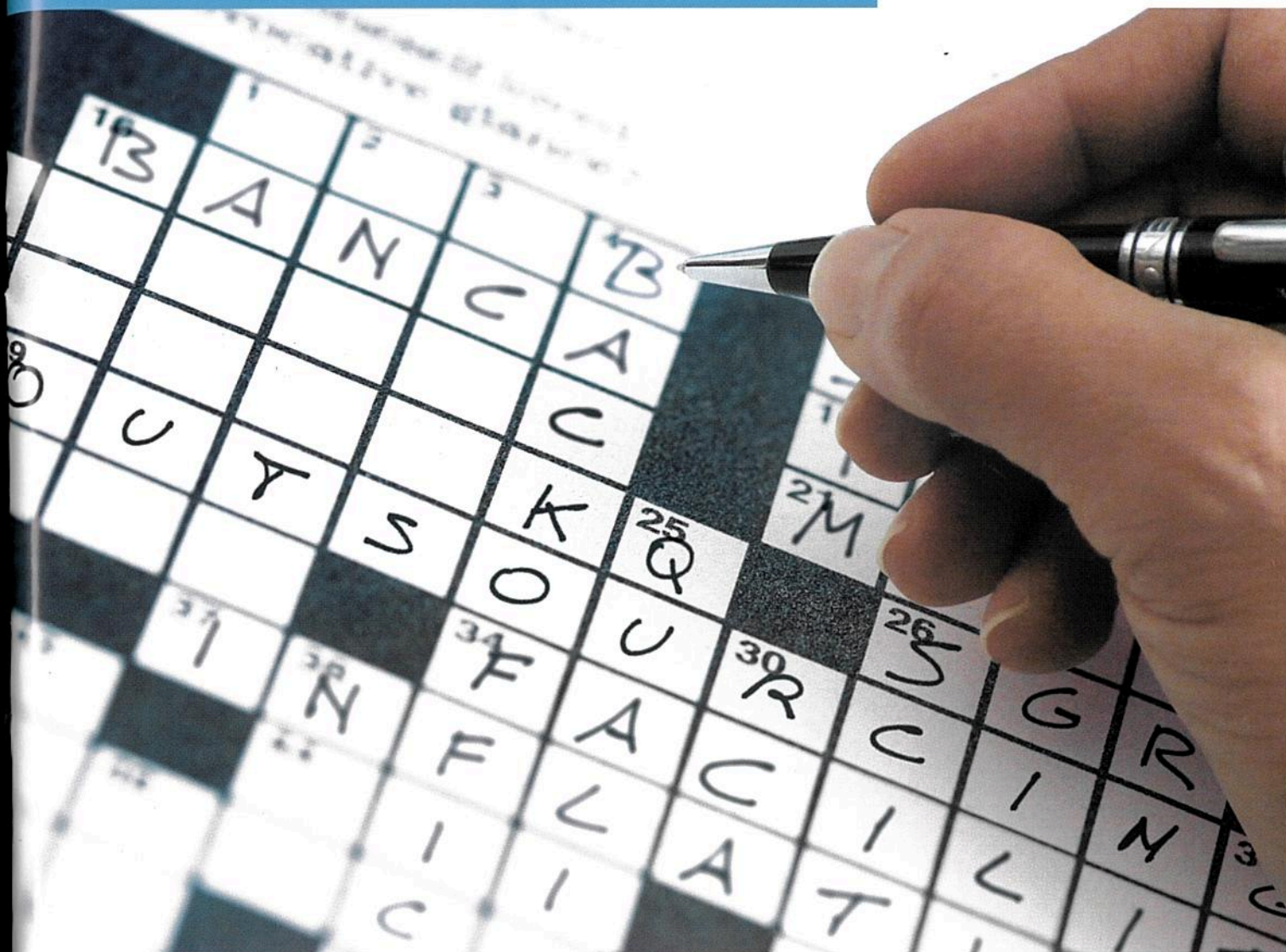
E ora, a incrociare le vie dell'esternalizzazione sono le innovazioni che l'informatica porta nella vita di tutti i giorni. Prima tra tutte, la rivoluzione digitale, che tanto ha cambiato il modo di comunicare dei giovani, ma non solo. E che ha costretto banche, assicurazioni e aziende di vario tipo ad adeguarsi. Nel mentre, la "tecnologia a portata di tutti" ha anche riportato alla ribalta l'esigenza di portare il cliente al centro, necessità da anni proclamata dalle aziende di credito, ma mai messa in pratica. «Nel mondo dell'outsourcing», afferma **Massimo Tomasi**, partner di Deloitte, «è ormai chiaro che le banche devono poter affrontare in modo

Sponsored by

**cse**  
CONSORZIO SERVIZI BANCARI



Soluzione vincente.



**Abbiamo le soluzioni  
per dare risposta ad ogni vostra domanda.**

CSE Consorzio Servizi Bancari,  
la risposta giusta per l'outsourcing di Banche e Società Finanziarie.  
Qualità, time to market ed efficienza:  
questi gli obiettivi raggiungibili con i nostri servizi integrati:  
Full outsourcing informatico, facility management,  
consulenza funzionale, organizzativa e normativa,  
gestione della materialità, tutti i back office:  
questi sono gli asset che le 800 risorse di CSE, mettono  
a disposizione delle oltre 100 Banche che operano con il gruppo.

CSE, di banca in meglio.

**cse**

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 - [www.csebo.it](http://www.csebo.it) - [info@csebo.it](mailto:info@csebo.it)