

AZIENDABANCA

TECNOLOGIE - MARKETING - ORGANIZZAZIONE E FINANZA PER IL MONDO BANCARIO

208

DICEMBRE 2015

Workshop

Dalla dematerializzazione
alla user experience digitale

Private Banking

Il cliente e il banker
resteranno al centro



Verso il digital banking

Digital transformation: le banche sono pronte?

LA DIGITALIZZAZIONE DEL SETTORE BANCARIO, IL PASSAGGIO VERSO IL WEB E LA VENDITA ONLINE DI PRODOTTI FINANZIARI NASCONDO UN PROFONDO CAMBIAMENTO CHE STA PORTANDO LE BANCHE A RIVEDERE IL MODELLO OPERATIVO E LA PROPOSIZIONE COMMERCIALE

La digital transformation attiene all'evoluzione dei canali ma riguarda in modo molto più profondo il rapporto con la clientela e il passaggio da una logica centrata sul prodotto a una per processo. Le banche si trovano così a dover gestire due driver di cambiamento: il mercato e la ricerca di efficienza.

Come cambia la relazione con la clientela?

I cambiamenti indotti dalla digitalizzazione nascono da un'evoluzione del mercato facilitata e abilitata dalla tecnologia, ma anche - e soprattutto - dall'evoluzione dei clienti. Riduzione delle asimmetrie informative, abitudine al real time e cross canalità sono le conseguenze della digitalizzazione dei mercati non finanziari che dettano le regole per erogare customer experience appaganti per i clienti. Il cliente assume un ruolo attivo nel processo, sia esso operativo o

commerciale, diventando parte integrante del processo stesso. Le banche dovranno quindi cambiare l'approccio, progettando processi end to end in cui l'interazione di più attori, anche non bancari, nello stesso processo, richiede di prevedere tutti i possibili scenari definendo ruoli, procedure e punti di controllo. L'interazione può riguardare anche diversi modelli operativi e distributivi, basati anche su strutture di supporto accentrate. Grande attenzione anche alla compliance con garanzia che le verifiche obbligatorie (antiriciclaggio, FATCA, MiFID e altro) siano gestite e guidate su tutti i canali con modalità operative semplici ed efficaci.

Le priorità di CSE

Il Gruppo CSE ha raccolto la sfida posta dalla digitalizzazione e ha arricchito l'agenda dei progetti evolutivi integrando le esigenze delle banche clienti con le novità che arrivano dal mercato. Le principali direttrici di evoluzione sono:

- Revisione dei canali: arricchimento dei canali per gestire la relazione, erogare consulenza e vendere prodotti. Oltre all'Internet Banking, CSE ha infatti reso disponibile la Web Collabora-

tion, il carrello digitale e la vendita fuorisede in modalità totalmente "paperless";

- Sviluppo sistemi di pagamento: è stata completata la suite di pagamenti online per privati e aziende affiancando, ai consueti strumenti anche MyBank, C-Bill, trasferimenti P2P, l'ultimo nato, in termini temporali, PagoBancomat WEB;
- Reingegnerizzazione dei processi con piattaforme di B.P.M.: sono stati rilasciati strumenti innovativi per la gestione del credito e per l'apertura rapporti online basati su flessibili piattaforme di Business Process Management adattabili a diverse esigenze;
- Strumenti di monitoraggio e reporting a supporto della relazione a distanza: arricchimento delle informazioni disponibili nel datawarehouse di CSE con i dati necessari a governare le relazioni a distanza da un punto di vista commerciale (CRM) e controlli (monitoraggio crediti, controlli a distanza e controlli operativi).

Infine, per essere ancora più efficace in questo percorso, CSE ha rafforzato le proprie strutture di fleet management (CSE Servizi) e Backoffice (Caricese), arricchendo l'offerta con servizi integrati e "chiavi in mano" fornendo, tramite la controllata C.S.E. Consulting, anche la consulenza per la revisione dei processi per sfruttare, al meglio, le opportunità offerte dai sistemi.



Vittorio Lombardi,
Amministratore
Delegato di CSE

Vittorio Lombardi
Amministratore Delegato
CSE

CSE, al centro dei servizi di pagamento.



Con la Gestione dei servizi di pagamento in mobilità,
vi garantiamo comodità, velocità e sicurezza.

CSE Consorzio Servizi Bancari,
la scelta giusta nella gestione dei sistemi di pagamento
per Banche e Società Finanziarie.
Velocità, semplicità e interazione.
Questi gli obiettivi che si possono raggiungere
con i sistemi di pagamento che CSE
mette a disposizione per connettere i vostri clienti:
Mobile Payment, Peer to Peer, MyBank, CBill.

CSE, di banca in meglio.



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 - info@csebo.it