

AZIENDABANCA

TECNOLOGIE - MARKETING - ORGANIZZAZIONE E FINANZA PER IL MONDO BANCARIO

214

LUGLIO/AGOSTO 2016

P2P Lending


Investire nel credito
al consumo

Focus

Le operations verso
il digitale



II CONSULENTE, tra tecnologia e redditività



Strumenti, tecnologia e servizi
per un salto di qualità!

Art d'ants ravenna

CSE, your personal bank trainer.

CSE Consorzio Servizi Bancari,
la risposta giusta per l'outsourcing di Banche e Società Finanziarie.
Servizi integrati per garantire qualità, time to market, compliance ed efficienza.



FULL OUTSOURCING INFORMATICO
FACILITY MANAGEMENT
CONSULENZA FUNZIONALE, ORGANIZZATIVA E NORMATIVA
GESTIONE BACKOFFICE E DOCUMENTALE

CONSORZIO SERVIZI BANCARI

CSE Soc. Cons. a r.l. - Tel. 051 4991000 - Fax 051 6255762 - www.csebo.it - info@csebo.it

CSE: la risposta per una banca multicanale e digitale

Multicanalità, digitalizzazione e paperless sono termini entrati da tempo nel linguaggio di chi si occupa dei sistemi informativi, ma anche degli operatori di filiale e delle reti commerciali delle banche. Più recentemente, dalla multicanalità, ovvero dalla possibilità di fruire di più canali online, fisici o virtuali, l'attenzione si è spostata sull'omnicanalità, intesa come interazione fra i canali e convergenza fra digitale e fisico. I processi di vendita, sempre più spesso, iniziano su un canale per poi proseguire e concludersi su un altro: ci si informa online e si va in agenzia per approfondire, si raccolgono informazioni e, se soddisfatti, si attiva online il servizio (tramite l'internet o il mobile banking). Anche il tradizionale canale fisico è interessato da profonde trasformazioni; nei nuovi modelli di filiale, i dispositivi di ultima generazione (TCR), unitamente ad ATM evoluti e chioschi, facilitano l'operatività self da parte dei clienti.

La necessità di un cambiamento culturale

Questi scenari rappresentano un fenomeno che coinvolge tutte le strutture della banca, dalle reti di

vendita al call center, fino ai back office. L'omnicanalità deve essere realizzata ponendo il cliente al centro delle strategie, permettendogli di muoversi dinamicamente fra i vari canali. La continua evoluzione dei sistemi digitali e la progressiva riduzione dei costi dell'hardware evidenziano che il problema riguarda, prevalentemente, un cambiamento culturale.

La web collaboration

Le Società del Gruppo CSE - che forniscono servizi a oltre 100 banche e intermediari finanziari - offrono soluzioni che vanno oltre le piattaforme tecnologiche e le applicazioni, affiancandosi ai propri clienti, con la controllata C.S.E. Consulting, nella definizione dei processi, nella personalizzazione delle funzioni operative e nella disamina degli aspetti regolamentari. CSE ha realizzato diversi progetti; di particolare rilievo è la soluzione di "web collaboration", che implementa le modalità d'interazione fra banca e clienti, facilitando la relazione a distanza in diversi contesti:

- nell'Agenda Commerciale del Promotore/Gestore, per gestire una video call e condividere documenti e contenuti multimediali;
- nell'internet banking, per veicolare proposte commerciali e finanziarie, che il cliente può sottoscrivere con firma digitale;
- nella vendita online, per fornire al cliente (anche prospect) supporto operativo o informazioni sul prodotto.

La firma digitale

Per la vendita online, inoltre, viene offerta una soluzione in grado di dematerializzare l'intero processo, grazie all'identificazione del prospect tramite video call e all'emissione di un certificato qualificato per la firma digitale dei documenti contrattuali; per i workflow operativi, le banche clienti di CSE hanno a disposizione strumenti di BPM in grado di automatizzare i processi in modo flessibile.

I processi fuori sede

L'esigenza di ripensare il modello distributivo è uno dei fattori che ha determinato l'incremento della cosiddetta "operatività fuori sede", quindi la necessità di disporre, anche in mobilità, di strumenti evoluti di supporto alla gestione della relazione con la clientela. Il CSE, per l'operatività fuori sede, ha reso disponibili tutte le applicazioni (compresa la firma grafometrica) a prescindere dal luogo in cui si opera e dal device utilizzato; i processi avviati fuori sede possono essere conclusi anche dalla filiale e/o dal back-office centralizzato. Con l'esperienza maturata e l'ampia gamma di servizi offerti, il CSE garantisce, per ogni tipologia di banca, soluzioni e supporto per la realizzazione di qualsiasi progetto e permette alle banche di essere davvero omnicanal, digitalizzate e paperless.



Alessandro Taddia,
Responsabile
Ufficio Sistemi di
Sportello di CSE
Consulting

Alessandro Taddia
Responsabile Ufficio Sistemi
di Sportello
CSE Consulting