

AZIENDABANCA

TECNOLOGIE - MARKETING - ORGANIZZAZIONE E FINANZA PER IL MONDO BANCARIO

215

SETTEMBRE 2016

Focus

Come cambia il rapporto
con l'outsourcer

Innovation Hub

La bancassurance
Danni



Così evolve
*il mobile
banking*

L'outsourcing bancario per un mercato che cambia

Il mercato bancario sta rapidamente cambiando: la permanente crisi economica ha ridotto, drasticamente, la redditività delle Banche. A tale problematica si aggiungono nuove normative sempre più stringenti rivolte non solo ai bilanci e al livello di patrimonializzazione degli istituti, ma anche alla valutazione dei processi e alle modalità di gestione dei crediti. Le parole d'ordine per affrontare il cambiamento sono efficienza, nuove modalità di erogazione dei servizi e riduzione dei costi.

L'outsourcer: partner per l'efficienza

La ricerca di efficienza spinge sempre di più a spostare i costi fissi, derivanti da attività "non core", su entità esterne alla banca che, da semplici fornitori, diventano sempre più partner strategici che gestiscono ambiti rilevanti sino ad oggi gestiti esclusivamente dagli Istituti stessi. Gli outsourcer, quindi, stanno evolvendo, passando da un posizionamento di fornitori di tecnologia e di applicazioni, a partner che supportano i processi decisionali propedeutici alle scel-

te strategiche della banca, fornendo soluzioni atte ad affrontare nuovi business e ottemperare alle evoluzioni normative.

L'esperienza di CSE...

L'esperienza di CSE, leader nel mercato dell'outsourcing dei servizi bancari, permette di fornire soluzioni coerenti con le grandi evoluzioni in corso; le richieste delle banche sono sempre più rivolte a servizi "chiavi in mano", in cui la banca mantiene il presidio del processo, ma delega all'outsourcer lo sviluppo delle soluzioni necessarie per soddisfare i requisiti di business e la gestione di eventuali attività di back office. Vengono inoltre richieste sempre più soluzioni per demandare processi, anche complessi, ad attori diversi distribuiti tra uffici centrali, filiali e il cliente, che assume sempre più un ruolo attivo. Due esempi significativi di coinvolgimento dei clienti nei processi della banca, oltre ai molteplici servizi utilizzabili sui canali di e-banking, sono l'apertura online dei rapporti e anche l'interazione tra la banca e il cliente nei processi di erogazione del credito.

...e i nuovi ambiti dell'outsourcing

L'interesse delle banche sta aumentando anche verso il supporto organizzativo, funzionale e normativo: un esempio è l'analisi delle normative, la contrattualistica e le circolari organizzative. Oltre al supporto nella gestione di processi operativi,

le banche tendono a esternalizzare anche altre attività quali ad esempio: le segnalazioni di vigilanza e la gestione della contabilità; attività che richiedono grande esperienza e conoscenza e che vengono delegate, sia per obiettivi di efficienza, ma anche perché la riduzione del personale determina una contrazione delle risorse con esperienza in ambiti non direttamente correlati con il business.

"Risalire" la catena del valore

Questo trend di spostamento di attività dalla banca all'outsourcer deve essere però gestito con attenzione, bilanciando efficienza, riduzione dei costi e presidio dei processi; infatti anche esternalizzando l'operatività, l'Istituto mantiene la responsabilità verso i clienti e gli Organismi di Vigilanza. In tale nuovo scenario gli outsourcer sono chiamati a erogare i servizi in un contesto sempre più strutturato e nei contratti di servizio devono essere ben definite tutte le attività a carico delle parti e quantificati specifici SLA per la misurazione dei livelli di servizio. Si può quindi affermare che gli outsourcer stanno "risalendo" la catena del valore, andando a ricoprire un ruolo sempre più strategico ed integrato; per fare questo devono continuare a modificare le loro strutture organizzative ed i loro modelli di servizio.

Vittorio Lombardi
Amministratore Delegato di CSE



Vittorio Lombardi,
Amministratore
Delegato di CSE