

# Tecnologie, organizzazione e persone per garantire la continuità operativa delle Banche

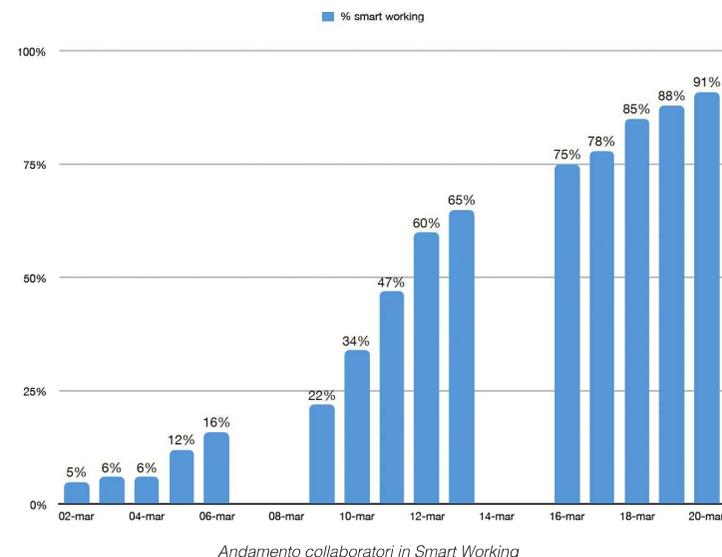
Il gruppo CSE risponde all'emergenza Covid-19 con tempestività, attenzione alle persone, e la garanzia della continuità dei servizi per tutti i clienti

Il gruppo CSE è da sempre partner di riferimento per gli operatori del sistema finanziario nazionale. Grazie ad una sinergica integrazione funzionale fra le diverse Società - che comprende, oltre alla Capogruppo CSE, anche le società CSE Consulting, Caricese, CSE Servizi e OneWell - il Gruppo è in grado di offrire una gamma completa di servizi efficienti ed innovativi. Ad una pluridecennale esperienza nella *full outsourcing* dei sistemi informativi si affiancano una elevata capacità di *system integration*, un'ampia offerta di servizi di *business process outsourcing* oltre ad una approfondita conoscenza normativa e di processo su tutti gli ambiti del business bancario.

CSE gestisce un portafoglio diversificato di oltre 150 clienti tra cui primarie realtà bancarie, SIM, SGR, grandi operatori dei sistemi di pagamento e gestori di fondi pensione. Considerando i soli clienti in *full outsourcing IT*, i servizi di CSE vengono utilizzati da circa 8 milioni di clienti finali, di cui oltre 3,5 milioni operativi anche sui canali digitali (internet e mobile

in primis); allargando il perimetro a tutti i servizi offerti, le attività del Gruppo forniscono servizi ad oltre 30 milioni di clienti ed a circa 150.000 dipendenti bancari operanti in 10.000 sportelli. "Con numeri di questa portata" - dice Vittorio Lombardi, Amministratore Delegato del Gruppo - "è evidente il grande senso di responsabilità che la nostra azienda assume ogni giorno per garantire la continuità operativa di una porzione così importante del sistema finanziario del nostro Paese". "Con l'avvento dell'emergenza Covid-19" - prosegue Lombardi - "la nostra priorità è stata mettere da subito in campo tutte le misure tecniche ed organizzative per preservare il funzionamento e la continuità del sistema, tutelando al contempo la sicurezza di tutti coloro che lavorano con noi, siano essi dipendenti, fornitori o collaboratori". Sin dalle prime avvisaglie di diffusione del contagio, per garantire la massima tempestività di decisione, è stato istituito uno specifico Comitato di gestione della crisi, composto dalle figure apicali del Gruppo. Da subito sono scattate molte delle previsioni contenute nei piani di *Business Continuity* che ogni anno vengono aggiornati e migliorati per far fronte a situazioni emergenziali. Tali piani, normativamente previsti dalle regolamentazioni di settore, fungono da tutela in situazioni di "disastro" in cui debba essere preservata la continuità dei servizi essenziali del sistema bancario, tra cui l'esecuzione di incassi e pagamenti, la gestione dei POS e delle carte di pagamento, e tutti gli altri servizi finanziari indispensabili alle attività produttive del Paese.

"La proporzione della crisi che stiamo affrontando" - dice Igor Bailo, Direttore Generale di CSE Consulting - "ha posto il nostro Gruppo, che pure era pronto ad operare in condizioni di discontinuità, da-



Andamento collaboratori in Smart Working

vanti ad un problema inedito: conciliare la prosecuzione nei nostri servizi, anche per periodi potenzialmente molto lunghi, con la tutela della salute di tutti i nostri collaboratori". La soluzione è stata data in modo risoluto e tempestivo con l'adozione massiva del cosiddetto *Smart Working*. I piani di continuità aziendale sono stati prontamente adeguati per incorporare tutte le normali misure sanitarie di riduzione dei rischi di contagio. "Seppure i provvedimenti del Governo, proprio per la delicatezza del servizio che rendiamo, ci avessero permesso di continuare ad operare presso le nostre sedi aziendali" - prosegue Marco Lodi, Direttore Generale di Caricese - "abbiamo deciso di mettere in *Smart Working* tutti i collaboratori possibili, abilitando in meno di 3 settimane al lavoro remoto oltre il 90% dei nostri col-

laboratori".

"Per ampliare in tempi molto rapidi, sia per i collaboratori del Gruppo sia per le Banche Clienti, l'operatività in *Smart Working* sono state attivate" - dichiara Ezio Faccioli, Dirigente Responsabile dell'Area Tecnologie - "circa 600 nuove connessioni in rete".

L'adozione dello *Smart Working* ha consentito di proseguire senza intoppi su tutte le attività a piano. "La garanzia del presidio del servizio" - spiega Floriano Dian, Dirigente Responsabile Sistemi Informativi di Gruppo - "è da sempre una nostra priorità. Al contempo, anche in queste condizioni particolarmente sfidanti, continuiamo a garantire anche lo sviluppo di progetti innovativi per i nostri clienti, per essere certi che possano beneficiarne appieno nel momento in cui torneremo

alla normalità". Il Gruppo CSE, infatti, è da sempre molto focalizzato sulla capacità di innovare, come confermato dagli oltre 40 milioni di euro che ogni anno vengono investiti in iniziative progettuali per nuovi servizi e soluzioni tecnologiche all'avanguardia.

Altro tassello fondamentale nella gestione dell'emergenza è stata la comunicazione. Come sottolinea Lombardi, "in momenti di grande tensione comunicare è vitale per assicurare che tutti facciano ciò che è meglio per affrontare la crisi." Particolare importanza ha rivestito il dialogo con le istituzioni, in primis la Banca d'Italia e l'Associazione Bancaria Italiana. "Poterci confrontare periodicamente con questi interlocutori" - prosegue l'Amministratore Delegato - "è fondamentale per essere sicuri che le soluzioni che adottiamo producano benefici a livello sistemico in modo coordinato e sinergico. Di pari rilevanza si è dimostrato il dialogo con la clientela, da un lato per offrire costante rassicurazione sul presidio del sistema, dall'altro per raccogliere puntuali richieste di supporto per abilitare il cambio di operatività e di modello di servizio indotto dall'emergenza".

L'esperienza vissuta sino ad oggi ha consentito di trarre alcune interessanti considerazioni. Questo banco di prova ha fornito l'ennesima dimostrazione dell'alta affidabilità dei sistemi tecnici ed organizzativi del Gruppo CSE. Nella sua lunga storia, CSE è stato al fianco dei propri clienti in molte fasi di contrazione macroeconomica e di difficoltà dei mercati. Tuttavia, mai come in questa circostanza, il Gruppo ha dato prova di resilienza e di capacità di adattamento in un contesto difficilmente immaginabile ed anticipabile. Altro aspetto di rilievo è stato la conferma delle potenzialità dello *Smart*



Una sede del Gruppo CSE

*Working*. Sebbene fosse già chiaro il beneficio in termini di bilanciamento degli impegni lavorativi e familiari, questa esperienza di lavoro da remoto, su ampia scala, ha dimostrato che si possono ottenere livelli di efficacia talvolta anche superiori a quelli ottenibili nei normali contesti d'ufficio. La maggiore concentrazione ottenibile in ambienti domestici, l'utilizzo estensivo degli strumenti di *digital collaboration* e il risparmio dei tempi di trasferimento casa-lavoro sono tutti fattori che contribuiscono ad ottenere un'esperienza lavorativa di maggiore qualità, con indubbi riflessi positivi sulla produttività e sulla motivazione dei dipendenti.

Come insegna la storia economica del nostro Paese, le aziende che sanno trasformare le difficoltà in opportunità di miglioramento sono quelle che prosperano nel lungo termine. Il Gruppo CSE celebra quest'anno il cinquantesimo anniversario della propria fondazione, con la confidenza ed anche l'ottimismo per il futuro di chi ha superato l'ennesima grande sfida.



Vittorio Lombardi, Amministratore Delegato di CSE