

Digitali? Meglio nativi, ma c'è vantaggio per tutti

Cedacri: la trasformazione digitale che ottimizza le risorse aziendali

di Luigi Ferro



Roberto Manini, responsabile della direzione Gestione clienti e sviluppo commerciale

La facciata della sede centrale Cedacri a Collecchio (PR)



La digitalizzazione del business si sta rivelando in qualunque industria una strada particolarmente efficace. Cedacri, società specializzata nello sviluppo di soluzioni in outsourcing, supporta attualmente oltre 150 clienti tra banche, istituzioni finanziarie e aziende, accompagnandoli nei loro percorsi di trasformazione digitale attraverso una gamma integrata di servizi. "Guardando nello specifico alle organizzazioni del settore finanziario i percorsi di trasformazione digitale offrono due vantaggi", spiega Roberto Manini, responsabile della direzione Gestione clienti e sviluppo commerciale di Cedacri. "Da un lato impattano sull'efficienza aziendale attraverso la dematerializzazione dei processi e dall'altro consentono di accrescere l'efficacia della relazione commerciale e il valore generato per i clienti".

I vantaggi che derivano dalla dematerializzazione vengono enfatizzati in particolare quando la digitalizzazione avviene all'origine dei processi. Cedacri rende possibile tutto questo grazie all'impiego di soluzioni di firma elettronica e biometrica che si integrano con tutti i sistemi applicativi utilizzati dai propri clienti. "Quando il processo parte nativamente in formato digitale, le economie sono evidenti sia sul lato dei costi sia del tempo risparmiato nelle procedure di digitalizzazione della carta, con l'azzera-

Tutte le soluzioni per l'esternalizzazione

Focalizzato da oltre trent'anni sullo sviluppo di soluzioni outsourcing, Cedacri offre una gamma completa di proposte che permette di ottenere bene-

fici tangibili dell'esternalizzazione dei processi. **La riduzione dell'IT e dei costi fino al 30%**, scalabilità dei sistemi a supporto della crescita e disponibilità di competenza e tecnologie avanzate sono i vantaggi principali dell'offerta della società che, attraverso le proprie piattaforme, gestisce ogni giorno oltre

40 milioni di transazioni con **40.000 clienti** utilizzatori e oltre cinque milioni di clienti finali supportati. Grazie a circa quattromila server ospitati nei propri datacenter, Cedacri gestisce l'infrastruttura tecnologica di oltre 100 clienti, tra istituzioni finanziarie, assicurazioni, aziende industriali e di servizi



A Collecchio (Parma) Cedacri ha la propria sede centrale, mentre altri uffici si trovano a Parma, Castellazzo Bormida (AL), Bari, Brescia

mento dei rischi operativi legati alla gestione di documenti fisici", sottolinea Manini.

Vantaggi reali, ambienti virtuali

La trasformazione digitale delle modalità di gestione della relazione con la clientela, invece, è ormai un elemento imprescindibile per rispondere ai bisogni dell'utente finale che oggi chiede di interagire con il proprio istituto finanziario anche da casa e in mobilità. "Ma rappresenta anche - precisa Manini

- un'importante opportunità per accrescere l'efficacia dell'azione commerciale. Ciò è particolarmente vero per le banche nostre clienti, in quanto i sistemi Cedacri consentono di gestire in modo integrato i canali diretti e le filiali fisiche, così che l'interazione con il cliente possa passare da un canale all'altro senza discontinuità e perdita di informazioni. I nostri sistemi abilitano anche la possibilità per i clienti di acquistare prodotti bancari direttamente negli ambienti virtuali, rendendo così i canali diretti luoghi di vendita".

La banca multicanale

Se gli utenti finali ricorrono a Internet e mobile banking, gli operatori di filiale possono concentrarsi nel soddisfare i bisogni più critici dei clienti. "Ma non è tutto - spiega ancora Manini. - Ricorrendo a una soluzione come CKi, che Cedacri mette a disposizione per la costruzione di una customer experience multicanale avanzata, l'istituto è in grado di erogare consulenza ai clienti, tramite i propri esperti, anche sui canali diretti. Con una ulteriore ottimizzazione dei costi di contatto sia per la banca sia per il cliente". Il tutto lasciando sempre al cliente completa libertà di scelta: può prendere contatto con la banca via Internet per una prima consulenza e poi recarsi in filiale per gli approfondimenti.



L'attività nella sede centrale Cedacri a Parma