

NUOVA FILIALE OPERATIVA



La nuova piattaforma di filiale operativa Cedacri è un'applicazione innovativa dal punto di vista tecnologico e funzionale che mira a semplificare i processi, ridurre i costi e migliorare l'integrazione con la sede centrale della Banca o del Gruppo Bancario, al fine di offrire alla clientela un servizio completo e proattivo anche a livello consulenziale.



**Riconoscimento
e/o identificazione
Cliente per
favorire
la proattività
commerciale**
(RFID, Smartcard, ecc.)



Back Office
revisione
processi
operativi
integrando
Workflow e
Documentale



Sportello
Gestione delle code
Precaricamento dati



Gestore
segnalazione
presenza
cliente



**Internet
Banking**



**Phone
Banking
Call
Center**



**Area
Self
Service**



**Area
consulenza**



Il futuro è di chi lo crea.

La piattaforma studiata da Cedacri – integrata, scalabile e flessibile - consente alle filiali di potenziare le funzionalità di front e back office, semplificando le procedure di gestione e consentendo una maggiore concentrazione sulle attività core della banca, anche grazie all'implementazione di componenti multimediali che renderanno più veloci, semplici ed efficaci le comunicazioni e lo scambio di dati tra il centro e la periferia.

La piattaforma offre al cliente finale la disponibilità di tutti i servizi della banca in multicanalità: allo sportello, tramite home-banking o phone-banking.

La possibilità di accedere e archiviare tutte le informazioni sulle operazioni eseguite dal cliente tramite i vari canali, offre alla banca il grande vantaggio di migliorare e dettagliare la profilazione della propria clientela, per arrivare a garantire un servizio consulenziale mirato ed efficace.

La nuova soluzione di filiale operativa Cedacri sarà attivata in oltre 70 banche, interessando un totale di circa 3.000 sportelli.

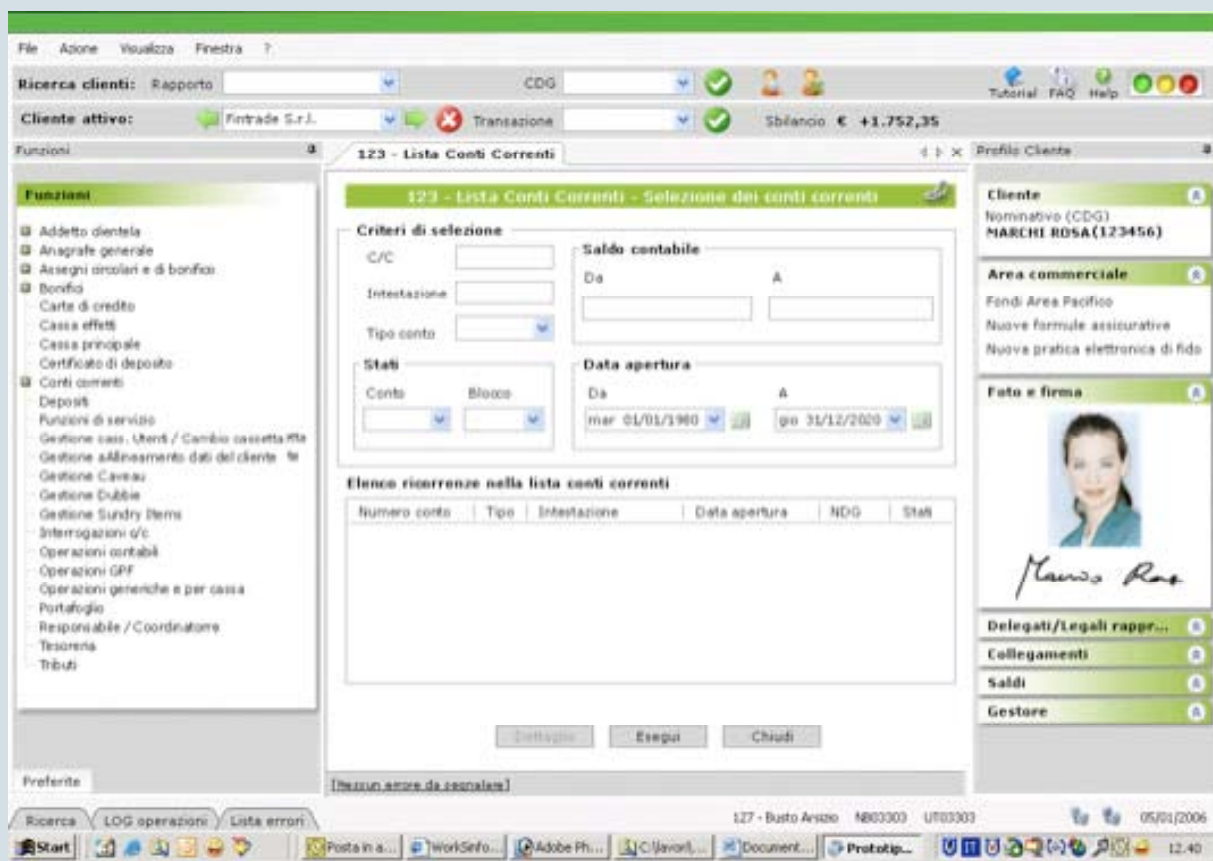
Miglioramento della relazione con il cliente per potenziare le attività commerciali

- Rendere disponibili all'operatore di sportello informazioni di tipo commerciale generate dal servizio di Marketing o da altro servizio
- Integrazione tra CRM operativo e processi commerciali di vendita, consulenza e customer care
- Rilevazione di tutti i contatti che il cliente ha avuto con la banca attraverso i diversi canali (virtuali e fisici)

Revisione dei processi operativi

- Semplificare e rendere efficiente lo svolgimento delle attività operative e commerciali integrandoli con soluzioni di Workflow e di Gestione del Documentale
- Introdurre il concetto di "virtualizzazione del lavoro" che ottimizzerà i tempi di esecuzione e le attività delle risorse
- Ridurre il rischio legato alla attuale gestione del cartaceo
- Incrementare l'efficienza nel servizio reso al cliente, migliorando le performance per dipendenze e uffici centrali, riducendo i costi operativi e monitorando i livelli di servizio (service e back-office)

Procedura di sportello: Aspetto grafico



Revisione delle funzionalità operative

- Revisione delle funzionalità di sportello per adeguarle ai nuovi ruoli (operativi e commerciali)
- Realizzazione di nuove funzionalità integrate con i diversi canali virtuali
- Arricchimento delle funzionalità con informazioni e servizi che rendono più sicure, efficaci ed efficienti le transazioni (visualizzazione dello specimen di firma, ristampa delle comunicazioni, identificazione attraverso strumenti come RFID, Smartcard ecc.)

Aumento dell'efficienza e riduzione dei costi

- Facilitazione dell'uso e dell'apprendimento attraverso interfaccia grafica costruita per l'utente con strumenti innovativi (instant messaging, supporto multimediale, ecc.)
- Postazione di lavoro indipendente dall'operatore e dalla sua localizzazione (long channel)
- Digitalizzazione dei documenti per consentire ricerche veloci ed efficienti

Aspetti architetturali

- Piattaforma Multi:
 - Multi-canale, Multi-currency, Multi-lingua
- Integrabile con le applicazioni di terze parti
 - Documentale, CRM, Workflow, Intranet, ...
- Architettura orientata ai servizi (SOA)
- Architettura scalabile
- Apertura agli standard (WS-I, W3C, IEEE, OASIS, IETF, etc)
- Integrazione di servizi ed applicativi (EAI e WebServices)
- Disponibilità del servizio (24x7 e off-host)
- Posto di lavoro integrato (mail, telefono e device)
- Stessi Strumenti (PDA) che variano con il contesto operativo (Telefono, Mail, Micropagamenti, etc)
- SmartClient per:
 - ricchezza grafica, elevata usabilità e performance tipiche del modello client server
 - pieno utilizzo delle potenzialità dell'hardware del client
- Autoaggiornamento del software

CEDACRI S.p.A.

- Via del Conventino, 1 • 43044 Collecchio [PR]
- Tel. 0521.8071 • www.cedacri.it



Il futuro è di chi lo crea.