

Speciale *Dalla filiale al punto vendita*

UN FRONT END UNICO PER LA NUOVA FILIALE

Banco di Desio è banca pilota per Front End Unico, la nuova piattaforma di filiale di Cedacri: grazie al suo approccio orizzontale permette all'assistente clientela della filiale di navigare tra tutte le informazioni relative al singolo cliente, allineando tutti gli applicativi a disposizione - e non solo l'applicativo di sportello - alle esigenze operative di chi interagisce con il cliente

Rivisitazione dei ruoli e delle funzioni all'interno delle filiali, un programma di formazione per le risorse coinvolte e un nuovo sistema applicativo di front end: sono i tre elementi alla base del progetto di revisione del modello di funzionamento di filiale avviato dal Banco di Desio. Un modello che deve rispondere al cambiamento delle condizioni di mercato, portando la rete delle filiali verso una maggiore attività commerciale, adottando una visione cliente centrica, e in cui l'applicativo di front end gioca un ruolo fondamentale. E per aiutare la filiale nella proposizione di nuovi prodotti e servizi al cliente, infatti, è essenziale fornire agli operatori di sportello un applicativo in linea con le nuove esigenze. "Nel nuovo contesto di mercato, le banche retail devono rivedere la struttura delle filiali, che comunque rimarrà, puntando su agenzie più efficienti in cui il personale è capace di lavorare a 360 gradi sulle esigenze del cliente, spiega Marcello Sala, Responsabile Organizzazione e Sistemi di Banco di Desio. Il nostro nuovo Front End Unico, per il quale siamo banca pilota di Cedacri, si integra proprio in questa nuova strategia. Siamo stati coinvolti nel progetto dello sviluppo applicativo già nella fase di definizione delle specifiche di carattere funzionale, un elemento che ci ha consentito di ottenere un migliore

risultato sul prodotto: lavorando con l'outsourcer dal momento della definizione della soluzione abbiamo infatti massimizzato la tecnologia per cogliere gli obiettivi della banca".

Relazionarsi con un cliente, non con un prodotto

Il Front End Unico si distingue dalle soluzioni precedentemente in uso per l'approccio orizzontale: è un sistema operativo complessivo, che supera le difficoltà e le complicazioni imposte dalle soluzioni precedenti, strutturate in modo verticale, consentendo di "navigare" da una applicazione all'altra basandosi sul cliente come elemento di unificazione. "Il front end unico è stato sviluppato con una innovativa logica di processo, e non più con una logica di funzione, spiega Sala. L'operatività della filiale è costruita intorno al cliente, consentendo a tutti gli addetti un accesso orizzontale alle varie procedure: l'accesso al front end viene effettuato utilizzando il codice cliente, e allo stesso modo si 'naviga' da una applicazione all'altra. Il layer che consente l'integrazione dei diversi processi permetterà anche di integrarne altri, eventualmente implementati in futuro. Di fatto, finalmente il front end si allinea con il modus operandi dello operatore, che si relaziona sempre con un cliente nella sua interezza, e non con uno specifico prodotto".

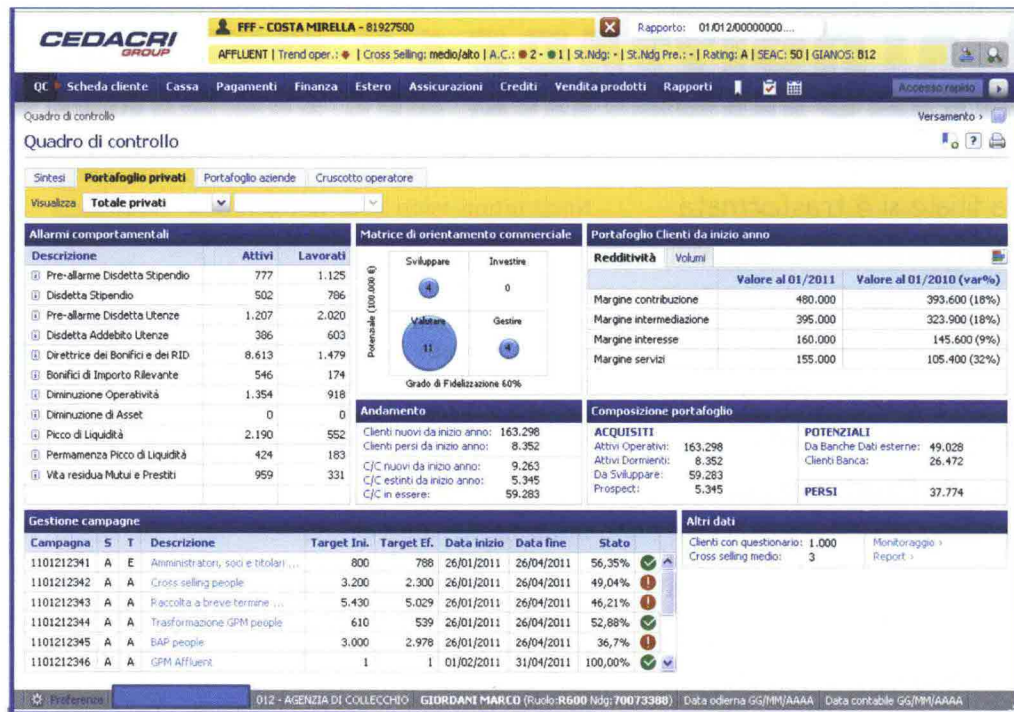


Marcello Sala,
 Responsabile
 Organizzazione
 e Sistemi
 di Banco di Desio

Dati e attività in un colpo d'occhio

A supporto del lavoro dell'operatore, il Front End Unico offre due strumenti operativi: una scheda cliente, che fornisce una vista di insieme sul cliente, con una serie di informazioni e di alert, e un quadro di control-

Speciale Dalla filiale al punto vendita



lo, simile a una scrivania elettronica, che indica quali operazioni occorre effettuare. “La scheda cliente dà all’operatore una panoramica completa del cliente, commenta Sala, su parametri relativi a redditività, volumi, prodotti, scadenze e rischio, prevedendo anche indicatori comportamentali e segnalando allarmi o opportunità. Il quadro di controllo è un portale operativo che indirizza l’operatore verso le attività a valore aggiunto, segnalando ad esempio una lista di azioni da compiere sui diversi clienti e sintetizzando le attività a livello di portafoglio di

area, di filiale e di banca. Si tratta di strumenti di carattere commerciale, capaci di migliorare la produttività dell’operatore: le filiali sono meno frequentate di un tempo, con lo spostamento di molte attività sui canali diretti, ed è necessario fornire alle risorse uno strumento in linea con il nuovo modello di funzionamento dello sportello”.

Predisposta per la firma biometrica

La piattaforma di filiale Cedacri integra anche al suo interno una soluzione di firma biometrica, in vista di

progetti di dematerializzazione dei processi relativi a contratti, distinte e contabili, attivabile in qualunque momento nel caso la banca decidesse di farlo. “Si tratta di uno strumento nuovo per il cliente, commenta Sala, e che permetterebbe di eliminare i processi relativi all’archiviazione dei documenti e diminuire il consumo di carta. Va introdotta nel modo corretto, accompagnando la clientela meno abituata all’uso delle tecnologie e cercando di arrivare a una procedura unica per tutti i clienti, evitando così il rischio di commettere errori o di rendere più complesso il recupero e la gestione dei documenti. In questo momento ritengo che la priorità della filiale sia puntare sulla produttività, orientando le risorse sull’attività commerciale”.

A.G.

FRONT END UNICO PREMIATO AL FORUM ABI LAB 2012

Front End Unico ha ottenuto il primo posto come soluzione più innovativa tra quelle presentate al Forum ABI Lab, tenutosi a Milano lo scorso marzo. La piattaforma vuole rispondere alle esigenze di digitalizzazione dei processi bancari partendo dalla filiale, proponendosi come collettore unico delle applicazioni di operatività di sportello classiche (dispositive e informative)

e delle applicazioni di Front office e di CRM. Attraverso questa integrazione evoluta, front End Unico diventa pertanto per l’operatore di filiale, ma anche per gestori, consulenti, responsabili di aree e uffici centrali, l’unico strumento necessario a soddisfare sia le esigenze commerciali sia quelle operative, in un’ottica di totale interoperabilità e di orientamento al cliente.