

[LoginZeroUno Club & Newsletter](#)

ZeroUno

- [Editoriali](#)
 - [News](#)
 - [Approfondimenti](#)
 - [Osservatori](#)
 - [Casi Utente](#)
 - [Executive Dinner](#)
 - [Appuntamenti](#)
 - [Mediateca](#)
-
- [Business Applications](#)
 - [Business Intelligence](#)
 - [Collaboration & social networking](#)
 - [Data center e networking](#)
 - [Data governance & quality](#)
-
- [e-Government](#)
 - [Endpoint e componenti hardware](#)
 - [Governance](#)
 - [Mercato](#)
 - [Mobility](#)
-
- [Open source](#)
 - [Ricerca e innovazione](#)
 - [Risorse Umane](#)
 - [Servizi IT](#)
 - [Software & Application Quality](#)
-
- [Software infrastrutturale](#)
 - [Storage](#)
 - [Telecomunicazioni](#)
-
- [Application Transformation & Quality](#)
 - [Big Data](#)
 - [Cio e IT Transformation](#)
-
- [Cloud Computing](#)
 - [Document & Printing Management](#)
 - [Information Management & Analytics](#)
-
- [Mission Critical Open Source](#)
 - [Security Journal](#)
 - [Smart&Green](#)

[Home](#) > [Approfondimenti](#) > [Servizi IT](#)

Servizi IT

21/05/2012

Cedacri: una piattaforma per mettere il cliente al centro di tutto

Elisabetta Bevilacqua



Presentata in occasione del Forum ABI Lab, evento focalizzato sull'innovazione IT nel settore bancario, Front End Unico, la nuova piattaforma di filiale di Cedacri, si è aggiudicata il primo posto nel concorso indetto per premiare la soluzione più evoluta presente al Forum



Il progetto nasce dalla richiesta delle banche clienti di Cedacri di una soluzione capace di supportare servizi il più possibile ritagliati sulle esigenze cliente", ricorda **Stefano Carmina** (nella foto), Product Manager Canali e Core Banking di Cedacri. Ricordiamo che il Gruppo offre a oltre 150 clienti, prevalentemente del mondo bancario e finanziario, servizi che vanno dal full e business process outsourcing, alle applicazioni software, dal facility management, alle carte di pagamento e alla business information.

Il nuovo strumento, chiamato *Front End Unico*, evidenzia all'operatore di filiale le caratteristiche commerciali e potenziali del cliente e supporta un processo basato sulle sue esigenze, superando le soluzioni precedenti, troppo rigide e limitate, basate prevalentemente sull'operatività dispositiva di filiale.

"Un unico front end di filiale migliora anche l'operatività grazie alla possibilità di avere immediata visibilità della situazione patrimoniale del cliente, del tipo di azioni commerciali possibili, delle campagne marketing e del loro esito...", spiega Carmina. Il tutto grazie alla disponibilità delle informazioni commerciali e di marketing derivanti dall'integrazione con il Crm.

Va precisato che il sistema non interviene nelle logiche dei processi e non rielabora il dato, ma ne gestisce la presentazione sulla base della parametrizzazione scelta dalla data banca.

"La grossa sfida tecnologica che le banche ci hanno chiesto è avere un driver di disaccoppiamento il più possibile generalizzato", sottolinea Carmina. È grazie a questa logica che la soluzione, integrata nativamente con il sistema informativo delle banche clienti, è esportabile verso banche con diversi sistemi informativi.

La singola banca ha la possibilità di gestire la profilazione dell'utente grazie all'accensione/spengimento di alcuni componenti del 'quadro controllo' e della 'scheda clienti', le due parti fondamentali che compongono il Front End Unico.

Il primo permette di sintetizzare le attività dell'operatore a livello del singolo portafoglio, di filiale, di area e di banca; presenta inoltre a ciascun utente la propria agenda, le attività da fare e suggerisce azioni da attuare verso i clienti per migliorare le proprie performance. La scheda cliente consente invece all'operatore di avere una panoramica completa sulla posizione del cliente in termini di redditività, volumi, prodotti, scadenze, rischio, presentando anche indicatori di profilazione e comportamentali ed evidenziando allarmi ed opportunità.

La soluzione è già operativa presso Banco Desio dove "ha rappresentato la testa di ariete per il Progetto filiali, che ha l'obiettivo di modificare il processo operativo della filiale per renderlo cliente-centrico in un'ottica di armonizzazione delle procedure che possa essere utilizzato anche a livello di formazione", come ricorda Carmina. Già evidenziati il miglioramento della user experience e la riduzione dei tempi di apprendimento per utenti di filiale, oltre all'aumento del cross selling e la standardizzazione della gestione operativa.

Anche Banco Popolare di Bari e Banca Etruria stanno partendo, mentre Cedacri punta ad estendere la soluzione a tutte le proprie banche clienti e in generale alle banche di media dimensione che rappresentano il target per Front End Unico.

TAG: [crm,outsourcing,Strategie fornitori](#)

... E INOLTRE

Articoli

04/11/2010

Cedacri, iscrizione numero 1 nell'Albo degli Istituti di Pagamento

Si è recentemente concluso con successo l'iter intrapreso da C-Card, società controllata al 100%...

16/11/2010

Full outsourcing per il mercato del credito al consumo da Cedacri e Ocs

03/12/2010

Outsourcing strategico: flessibilizzare l'it senza perderne il controllo

All'interno di un percorso organico di evoluzione e flessibilizzazione dell'it si possono...

Partecipa e avrai i
risultati in
esclusiva

OsservatoriApprofondimenti



Sicurezza,
trasparenza
• contrattuale e

Un'unica iscrizione
per fruire di tutti i servizi



► ISCRIVITI A ZEROUNO CLUB

Iscriviti al Club di ZerounoWeb