

## Nuovi ambiti per il BPO

L'outsourcing della gestione delle infrastrutture informatiche sta acquisendo un peso sempre maggiore tanto da costituire uno dei settori chiave dell'ICT e spingere le banche a ripensare le modalità operative delle proprie attività core e non-core, al fine di raggiungere migliori performance unitamente ai risparmi dei costi e a una maggiore flessibilità. Negli ultimi anni il concetto di attività core e non-core si è evoluto e ampliato: oggi, infatti, diventa sempre più frequente sentir parlare di esternalizzazione delle attività di back office ad aziende come quella di C-Global del Gruppo Cedacri in grado di affiancare la struttura organizzativa del cliente con una proposta di soluzioni di BPO corredate di tutti gli strumenti necessari per mantenere il governo degli stessi e il controllo dei livelli di servizio.

### Costi flessibili con l'esternalizzazione

Se fino a poco tempo fa si parlava più che altro di processi legati ai sistemi di pagamento, aspetti documentali, tesoreria, oggi – anche a seguito delle nuove spinte verso le banche virtuali e verso l'utilizzo di canali innovativi – la necessità di esternalizzazione è molto più pervasiva. Con il progressivo ampliarsi

degli ambiti di BPO, C-Global ha concentrato la propria azione sull'efficientazione dei processi operativi e di back office, senza tralasciare l'imprescindibile aspetto di variabilizzare i costi: grazie, infatti, alla nostra offerta si ottiene una flessibilità che altrimenti non si avrebbe con la stessa attività svolta in house. Anche alla luce dell'affermarsi di nuovi trend come la dematerializzazione, siamo in grado di garantire un'offerta importante, che si integra con sistemi di workflow che consentono il controllo e la gestione delle informazioni digitalizzate.

### CRM ed esternalizzazione del contact center

C-Global si sta muovendo con successo in contesti complessi dove l'esternalizzazione non è ancora molto spinta, come la finanza, l'estero merci e il mondo dei crediti. Ambiti, questi, ancora poco coinvolti da processi di revisione e riorganizzazione, su cui siamo convinti ci sia ancora largo spazio di ottimizzazione per ottenere importanti sinergie. Su questo stiamo investendo, in modo tale da dare un supporto costante e proficuo alle banche, sgravandole da attività non strettamente inerenti al proprio core business. Allo stesso modo, riteniamo che il mondo

del contact center, unito a sistemi di CRM, stia diventando fondamentale in un'ottica di riduzione dei costi e di implementazione dei ricavi. L'obiettivo è sfruttare il canale inbound, trasformando in un'occasione commerciale anche l'assistenza telefonica. Crediamo che si possano ottenere ottimi risultati attraverso l'unione sinergica tra capacità di standardizzazione e gestione dei processi, l'utilizzo di sistemi di CRM e l'alta specializzazione dei nostri operatori.

### Dalla monetica al recupero crediti

Un altro settore interessato dall'esternalizzazione dei servizi è rappresentato dal mondo della monetica, canale attraverso cui le banche entrano in contatto con il cliente: è chiaro che a seguito delle nuove normative, non possiamo non considerare la rilevanza sempre maggiore acquisita dai POS. Un'altra frontiera del BPO è rappresentata dal sollecito dei crediti scaduti, attività che ci vede specializzati soprattutto nell'erogazione di servizi per realtà industriali e utilities, ma da cui stiamo mutuando un'esperienza da estendere anche alle banche.

**Giorgio Guerreschi**  
Direttore Generale C-Global



Giorgio Guerreschi,  
Direttore Generale  
C-Global



UN ALTRO SETTORE INTERESSATO DALL'ESTERNALIZZAZIONE DEI SERVIZI È RAPPRESENTATO DAL MONDO DELLA MONETICA, CANALE ATTRAVERSO CUI LE BANCHE ENTRANO OGGI IN CONTATTO CON IL CLIENTE

