

# Centralità del cliente e innovazione digitale

*Queste le direttive seguite da Cedacri per sostenere la crescita delle banche italiane attraverso una costante azione di ricerca e sviluppo*



Salvatore Stefanelli,  
Direttore Generale di  
Cedacri

Circa 39 milioni di euro allocati nel 2014 per l'innovazione di sistemi, applicazioni e tecnologie, altri 38 milioni di euro di investimenti pianificati per il 2015, e una previsione di oltre 100 milioni di euro impiegati in ricerca e sviluppo complessivamente nei prossimi 3 anni: questi i numeri che descrivono l'impegno del Gruppo Cedacri sul fronte dell'innovazione. Un impegno che va a vantaggio degli oltre 100 clienti bancari del Gruppo, con 50 milioni di transazioni gestite giornalmente a fronte di 2.700 sportelli, 33.000 utilizzatori del sistema e 5 milioni clienti finali supportati.

### Un 2014 positivo e in crescita

«Cedacri opera da sempre lungo le direttrici dell'innovazione e dell'alta qualità del servizio e anche in futuro intendiamo proseguire su questa strada: l'obiettivo è continuare a proporre soluzioni sempre all'avanguardia sul piano tecnologico e allineate alle costanti evoluzioni delle normative e del mercato. Sono i risultati ottenuti a dimostrare che questo è il modo più efficace per continuare a crescere

insieme ai nostri clienti», commenta Salvatore Stefanelli, Direttore Generale di Cedacri. Il Gruppo occupa una posizione di leadership nel mercato delle soluzioni di outsourcing, con un valore della produzione per il 2014 pari a 255,5 milioni di euro (+3,5% rispetto al 2013) e un utile netto di 12,8 milioni di euro, in crescita del 195,4% rispetto all'anno precedente.

### Banca digitale, Banca per la crescita

Le banche italiane attraversano da anni una fase complessa, dovuta a molteplici fattori: la contrazione dei margini di redditività, i nuovi vincoli al flusso di credito, la crescente richiesta di patrimonializzazione da parte degli organi di controllo. Sfide che rendono difficile perseguire percorsi di crescita. «Il contesto in cui operano le banche oggi è complesso, tuttavia hanno un alleato che può sostenerne in modo efficace lo sviluppo: è la tecnologia digitale. Il mondo in cui operano è diventato sempre più digitale e pervaso da dispositivi mobili. Proprio assecondando queste dinamiche, gli istituti bancari possono torna-

---

### Soluzioni su misura per il private banking e la consulenza finanziaria avanzata

Il Gruppo Cedacri è in grado di rispondere con la propria offerta alle molteplici specializzazioni degli istituti e delle società finanziarie italiane: dalle banche retail alle banche corporate, dalle banche territoriali fino alle SIM. In particolare, nell'area del Private Banking, ha messo a punto una soluzione che supporta gli operatori finanziari nel percorso di dematerializzazione e automazione dei processi, abilitando i processi di vendita e di sottoscrizione delle proposte di investimento anche tramite i canali digitali. La piattaforma di consulenza avanzata in mobilità di Cedacri ha alle sue fondamenta il sistema informativo di back end che include, fra gli altri, l'applicativo Full Finance per la gestione dispositiva di fondi, derivati, titoli e SICAV nel completo rispetto di tutti i relativi oneri amministrativi, fiscali e normativi. Su tale sistema di back end, Cedacri integra un applicativo di front end multicanale per l'erogazione della consulenza a supporto dell'attività dei private banker e un software completo per la gestione delle attività degli uffici di Advisory Desk.

## Soluzioni di filiale non presidiata: presenza sul territorio, sostenibilità dei costi

Nella visione di Cedacri digitalizzazione dei processi e multicanalità sono strettamente interconnessi e portano ad integrare nuove soluzioni per la gestione della relazione con il cliente. Fra queste, si collocano i sistemi che abilitano la cosiddetta filiale non presidiata: essi permettono all'utente di comunicare da remoto con gli esperti della banca e di effettuare qualsiasi tipo di operazione anche in assenza di un operatore fisicamente disponibile allo sportello. Nell'ottica di Cedacri, tali soluzioni rappresentano un ausilio per le banche che vogliono riuscire a essere presenti sul territorio in modo capillare, anche in orari estesi, a costi sostenibili. Possono quindi rivelarsi particolarmente interessanti per gli istituti territoriali, segmento di riferimento per Cedacri, quali strumenti per mantenere un saldo presidio dell'area geografica di riferimento, fondamentale per il loro modello di business, dal un lato senza compromettere il fattore umano e dall'altro favorendo l'equilibrio economico.

re a percorrere la strada della crescita - spiega Stefanelli. A patto, però, che il cliente sia messo al centro di questo nuovo modello di Banca Digitale».

## Le tre direttrici della banca del futuro

Ma come mettere il cliente al centro della banca del futuro? «E' fondamentale seguire tre direttrici per l'evoluzione: digitalizzazione, omnicanalità e big data - approfondisce Stefanelli. - La digitalizzazione è fondamentale per processi più semplici e automatizzati, la disintermediazione e il self-banking. L'omnicanalità è necessaria invece per fidelizzare il cliente e offrire una Customer Experience globale, coerente e con una percezione unica del brand. L'uso sapiente dei big data, infine, abilita iniziative di marketing sempre più personalizzate e allineate alle caratteristiche e alle aspettative del cliente e allo stesso tempo lo sviluppo dei prodotti in coerenza con le richieste del mercato».

## Innovazione di prodotto, canale e processo

L'innovazione dei prodotti, in effetti, non è un tema secondario: nella visione di Cedacri, da un lato serve un'offerta personalizzabile, vantaggiosa e più semplice da comprendere per i clienti, e dall'al-

tro è necessario per la banca articolare un'offerta che garantisca buoni margini. Parallelamente, l'innovazione deve concentrarsi sui canali, con un duplice obiettivo: abilitare nuovi modelli di filiale, con minor presidio di personale allo sportello e assistenza evoluta erogata a distanza, e sviluppare nuovi e soddisfacenti contesti di relazione online e sui dispositivi mobili. «Contesti in cui - puntualizza Stefanelli - sia possibile anche perfezionare il ciclo di vendita in linea con le normative, grazie alle nuove soluzioni di firma digitale». Infine, per Cedacri gli sforzi di innovazione devono riguardare i processi, facendo leva sulla dematerializzazione per semplificare le attività, ridurre i costi di gestione e ottimizzare l'efficienza.

## Non solo tecnologia

«In questo contesto - conclude Stefanelli - il Gruppo Cedacri si pone al fianco delle banche in primo luogo come abilitatore tecnologico, mettendo a disposizione un solido back-end e le soluzioni più innovative sul mercato. Ancora, si pone come garante del rispetto della compliance e dei controlli, con modelli condivisi con le banche clienti, consulenti specializzati e servizi di alta qualità tenuti sotto costante monitoraggio. Si propone poi come supporto nella gestione di ogni specifico modello di business, grazie alla personalizzazione possibile per qualunque soluzione o servizio, e, infine, come sostegno efficiente nei processi di innovazione, grazie agli ingenti investimenti annui in ricerca e sviluppo e all'attenzione al time to market».



### Cedacri

Via del Conventino 1  
43044 Collecchio (PR)  
Tel. 0521 8071  
Fax 0521 807901  
relazioni.esterne@cedacri.it  
www.cedacri.it