



Abbonamento n. 3765 valido dal 26/05/2015 al 25/05/2016 - Licenza esclusiva a Area Editori

FOCUS - CEDACRI

L'outsourcing per le nuove sfide di business

Nel full outsourcing dei servizi IT sono la compliance normativa e la digital transformation a guidare le richieste del mercato. «Come Cedacri, ci accorgiamo che le richieste del mercato sono sempre più legate all'intensificarsi della pressione regolamentare, che probabilmente non andrà attenuandosi nei prossimi anni – afferma Roberto Manini, Responsabile Direzione Gestione Clienti e Sviluppo Commerciale di Cedacri – e all'impatto della trasformazione digitale tanto sulle modalità di relazione con i clienti quanto, e forse soprattutto, sulla revisione dei processi della banca. Il tema della compliance è centrale: ogni banca, di qualunque dimensione o tipologia, deve infatti avere la piena sicurezza del recepimento puntuale, rigoroso ed efficace di tutte le norme che impattano sul modello organizzativo».

La sfida della digital transformation

E anche la digitalizzazione, con la sua trasversalità a ogni settore e funzione, costituisce una sfida rilevante in cui l'outsourcing può rivelarsi utilissimo, soprattutto «in un settore che ha visto ridursi i propri margini e aumentare la pressione competi-



Roberto Manini,
Responsabile
Direzione Gestione
Clienti e Sviluppo
Commerciale di
Cedacri

“
LA COMPLIANCE NORMATIVA E
LA DIGITAL TRANSFORMATION
GUIDANO IL FULL
OUTSOURCING IT

”

va da parte di operatori tradizionali ed extrasettore – prosegue Manini. Perché le banche possano rispondere a tali sfide, è indispensabile un sistema informativo che, abilitando la trasformazione digitale, riduca drasticamente la complessità dei processi interni e abiliti al contempo modalità di relazione allineate allo stile di vita dei clienti finali».

Outsourcing di processo e facility management

Al di fuori del mondo IT, inteso come gestione completa dei sistemi informativi, invece, l'outsourcing incontra importanti prospettive in due ambiti: il BPO e il facility management. «In primo luogo le banche ci chiedono di farci carico di interi processi, sia per un recupero di efficienza legato alla possibilità di industrializzare la gestione operativa – spiega Manini –, attraverso una forte sinergia tra sistema informativo e team di back office, sia per ottimizzare i servizi al cliente finale. Per elevare il servizio al cliente finale, alcune banche ci hanno chiesto di intensificare le attività operative funzionali, supportando ad esempio l'acquisizione di un nuovo

cliente con la garanzia di tempi di risposta stringenti in ogni fase di questo momento fondamentale della relazione. Un secondo ambito di richiesta emerso in modo molto marcato è l'esternalizzazione della gestione fisica delle Server Farm. In quest'ottica, l'offerta Cedacri legata ai servizi di Facility Management ha permesso ai nostri clienti di esternalizzare una parte consistente di attività a basso valore aggiunto, avvantaggiandosi di una razionalizzazione dei costi e dell'altissima qualità di servizio garantita dai data center Cedacri».

Un percorso di partnership

Il tutto, ovviamente, rispettando il dettato della normativa di settore per quanto riguarda l'outsourcing: le banche devono mantenere la conoscenza e il controllo sull'operatività e sulle funzioni esternalizzate, in modo da assicurarsi il necessario governo dei processi e da conservarne la piena responsabilità. «L'esternalizzazione di servizi IT o di processi deve necessariamente tradursi per la banca in una scelta di carattere strategico – conclude Manini. Nel momento in cui la banca si rivolge ad un outsourcer, infatti, inizia un percorso pluriennale il cui successo sarà vitale per garantire il raggiungimento degli obiettivi dell'istituto: è per questo che la relazione che Cedacri instaura con i propri clienti non si limita mai a un semplice rapporto di fornitura, ma costituisce di fatto una vera e propria partnership».

A.G.