

L'outsourcer, partner nell'innovazione

Nell'innovazione dei processi bancari, l'outsourcer si trasforma da semplice provider IT a partner capace di abilitare nuove strategie e modelli di business. Un'evoluzione che Cedacri ha abbracciato rivedendo in modo proattivo la relazione con clienti e prospect bancari. «Il mondo del finance sta vivendo una forte trasformazione – premette Roberto Manini, Responsabile Direzione Gestione clienti e sviluppo commerciale di Cedacri. Le banche sono orientate verso modelli di business più leggeri, capaci di generare nuovi ricavi assicurando però un maggiore controllo sui rischi. Una trasformazione che coinvolge anche la relazione con gli outsourcer: precedentemente impegnati nella sola esternalizzazione dei servizi IT, per garantire continuità di servizio e aderenza ai perimetri normativi, e ora chiamati invece ad assumere un ruolo proattivo nel business bancario».

Un duplice ruolo per l'outsourcer

L'outsourcer non può più essere quindi un provider IT che fornisce un servizio di qualità a fronte di un prezzo competitivo: «la strategia di business deve cambiare – osserva Manini –, nell'ottica di una nuova relazione che elegga l'outsourcer a partner della banca, con un duplice ruolo. Quello più tradizionale,

legato ancora alla vera e propria gestione dei processi, per garantire continuità di business ed efficienza della macchina operativa. E poi quello proattivo, che vede l'outsourcer driver dell'innovazione del business bancario, con una compartecipazione agli obiettivi della banca». Una doppia incombenza che si rispecchia anche nell'organizzazione di Cedacri, che già nel 2015 ha costruito una business unit dedicata allo sviluppo dell'innovazione. «Vogliamo essere pronti ad affrontare la sfida del futuro – commenta Manini. Presto l'outsourcer non dovrà gestire una parte dei sistemi informativi bancari ma occuparsi dell'intero processo, offrendo parametri di efficienza lungo tutta la catena di gestione».

Misurare il recupero dell'efficienza

Insomma, l'outsourcer deve essere in grado di definire a monte i benefici che può offrire alla banca. Grande o piccola che sia. «Ancor prima della stipula del contratto è possibile definire le

sinergie e le efficienze di costo per la banca nel medio periodo – precisa Manini. Questo presuppone, da parte dell'outsourcer, una forte consapevolezza e aderenza ai perimetri regolamentari, domestici e internazionali. Ma anche un colloquio costante tra IT e back office, che permette di creare dei piani di recupero che garantiscono non solo una innovazione dei processi ma anche una gestione più efficace e condivisa, senza interruzioni di servizio: ed è qui che si cela il recupero dell'efficienza, un parametro che riusciamo a definire già al momento dell'intesa».

Un nuovo outsourcing, oltre l'IT

A essere esternalizzate inoltre non saranno solo le attività dell'IT. «Già oggi le banche ci chiedono di intervenire su processi slegati dalla pura information technology – continua Manini. Tra questi, la digitalizzazione front to back dei processi su cui si basa la relazione tra cliente e consulente bancario, per creare un nuovo modello consulenziale che rispetti anche la MiFID 2. Ma la digitalizzazione dei processi investe anche altri progetti, dall'evoluzione dei pagamenti alle nuove iniziative sulla gestione dell'identità digitale del cliente».



Roberto Manini,
Responsabile
Direzione Gestione
clienti e sviluppo
commerciale di
Cedacri

G.C.