

■ CEDACRI / Al servizio di oltre 100 banche per la gestione in outsourcing di ogni soluzione tecnologica. Le applicazioni per svolgere operazioni a banca chiusa o "non presidiata"

Nella filiale "digitale" il cliente fa da sé

Lato banca o lato cliente, lo stato dell'arte della multicanalità e dell'assistenza in remoto. Stefanelli: "Anche per piccoli istituti"

Oggi si parla molto di trasformazione digitale delle banche: quei percorsi di innovazione che mirano non solo ad automatizzare i processi interni dell'organizzazione, ma anche a sviluppare modelli di relazione che coinvolgano efficacemente clienti sempre più esigenti e avvezzi all'uso delle nuove tecnologie. Con oltre 100 banche clienti, Cedacri, azienda leader in Italia per lo sviluppo di soluzioni in outsourcing rivolte al settore bancario e delle istituzioni finanziarie, ormai da tempo accompagna in questa evoluzione istituti di ogni tipologia. In particolare supporta quelle banche territoriali di piccole e medie

dimensioni che, per preservare il loro ruolo centrale nei sistemi economici locali, oggi devono necessariamente unire al capitale di relazioni umane che hanno coltivato nel tempo uno sguardo aperto sul futuro digitale.

"Cedacri - spiega il direttore generale Salvatore Stefanelli - ha una visione ben chiara della banca che verrà, in cui digitalizzazione dei processi e multicanalità sono strettamente interconnessi. Per concretizzare questa visione proponiamo agli istituti un percorso che, partendo dalla dematerializzazione dei documenti attraverso i moderni sistemi di firma elettronica avanzata, porta a integrare

diverse soluzioni multicanale nella relazione con il cliente. Tra queste troviamo anche i nuovi sistemi evoluti che abilitano la cosiddetta filiale non presidiata".

Le nuove soluzioni di filiale non presidiata - o *unattended* - 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, dunque, potranno rappresentare un utile ausilio per le banche che vogliono riuscire a essere presenti sul territorio in modo capillare, anche in orari estesi, a costi sostenibili.

"Grazie alle nuove soluzioni di filiale non presidiata - illustra Stefanelli - anche nelle sedi bancarie di più piccole dimensioni, situate per esempio nei centri abitati minori, sarà possibile mettere a disposizione dell'utente personale altamente specializzato in ambiti specifici e rendere così sostenibile un'operatività di sportello completa con orari prolungati, anche in presenza di una clientela ristretta. Si tratta dunque di tecnologie che aiutano gli istituti territoriali a mantenere un saldo presidio dell'area geografica di riferimento, fondamentale per il loro modello di business, senza compromettere il fattore umano, loro principale punto di forza".



Il direttore generale di Cedacri, Salvatore Stefanelli

