

Un nuovo modo di fare outsourcing

I servizi di CSE per un mercato in continuo cambiamento

CSE, Consorzio Servizi Bancari, leader nell'erogazione di servizi di outsourcing per il settore finanziario, effettua rilevanti investimenti per fornire soluzioni sempre più evolute, che consentiranno ai clienti di affrontare la razionalizzazione e l'efficientamento dei modelli operativi, necessari per il recupero di redditività del settore bancario. Fondato nel 1970, il CSE fornisce, anche attraverso le società controllate Caricese, C.S.E. Consulting e CSE Servizi, servizi integrati ad oltre 100 banche e società finanziarie.

La nostra visione

Se negli anni passati l'attenzione delle Banche si concentrava sui ricavi come leva per la crescita, oggi l'attenzione si sta spostando sul credito e sulla capacità di rivedere i processi operativi per ottimizzare il cost/income e per adeguarsi a normative sempre più articolate.

In questo percorso di cambiamento le Banche dovranno concentrarsi sulla strategia e sul presidio dei rischi, delegando le problematiche operative e l'adeguamento alle normative a strutture specialistiche. La nostra visione è un modello di relazione aperto, in cui Banca e Outsourcer collaborano per affrontare nuovi progetti e gestire in modo efficiente la quotidianità.

Cosa vuol dire essere Outsourcer oggi

Per dare concretezza a que-

sta visione, CSE ha ampliato nel tempo gli ambiti di competenza fornendo servizi per tutte le aree operative: dai sistemi informativi alla gestio-



Vittorio Lombardi, amministratore delegato CSE

ne di POS e ATM in modalità "fleet management", dal contact center a tutte le attività di backoffice, e di gestione della materialità, sino ad arrivare alla consulenza normativa ed organizzativa.

A chi si rivolge CSE

Il portafoglio clienti di CSE è cresciuto nel tempo affiancando alle Banche retail, core business originario della Società, realtà con modelli di business differenziati: Banche private, Banche online, Reti di promotori, Società di Cessione del Quinto e Società Veicolo di cartolarizzazioni.

La varietà di progetti gestiti ha consentito di ampliare l'offerta: al "core banking"

sono stati affiancati tutti i servizi necessari a diversificate tipologie di Clienti, affrontando le innovazioni come progetto evolutivo del sistema e non come iniziativa sporadica, facendo leva su un unico sistema estremamente flessibile.

Proprio questa flessibilità permette oggi a CSE di essere efficiente e garantire un rapporto qualità/prezzo di eccellenza, trasferito sui clienti in termini di livelli di servizio e competitività economica.

Gestione progetti flessibile

La crescente complessità generata dalle evoluzioni normative e dai mutamenti del mercato, ha spinto CSE ad evolvere il modello di offerta, supportando i clienti nella progettazione e gestione di soluzioni con un approccio "chiavi in mano": si concordano gli obiettivi, CSE propone una soluzione end to end



Ingresso della sede di CSE

e si attiva il progetto.

A questo scopo sono state create nel Gruppo società specializzate che integrano il core business informatico con attività di BPO (CARICESE), Contact Center (CSE Servizi), Consulenza (C.S.E. Consulting).

Ricerca e Sviluppo

CSE investe circa 50 milioni di euro ogni triennio, quindi le attività di ricerca e sviluppo sono in continua evoluzione.

I progetti di innovazione seguono tre filoni principali: mobilità di reti e clienti; digitalizzazione dei processi e delle relazioni; presidio dei rischi.

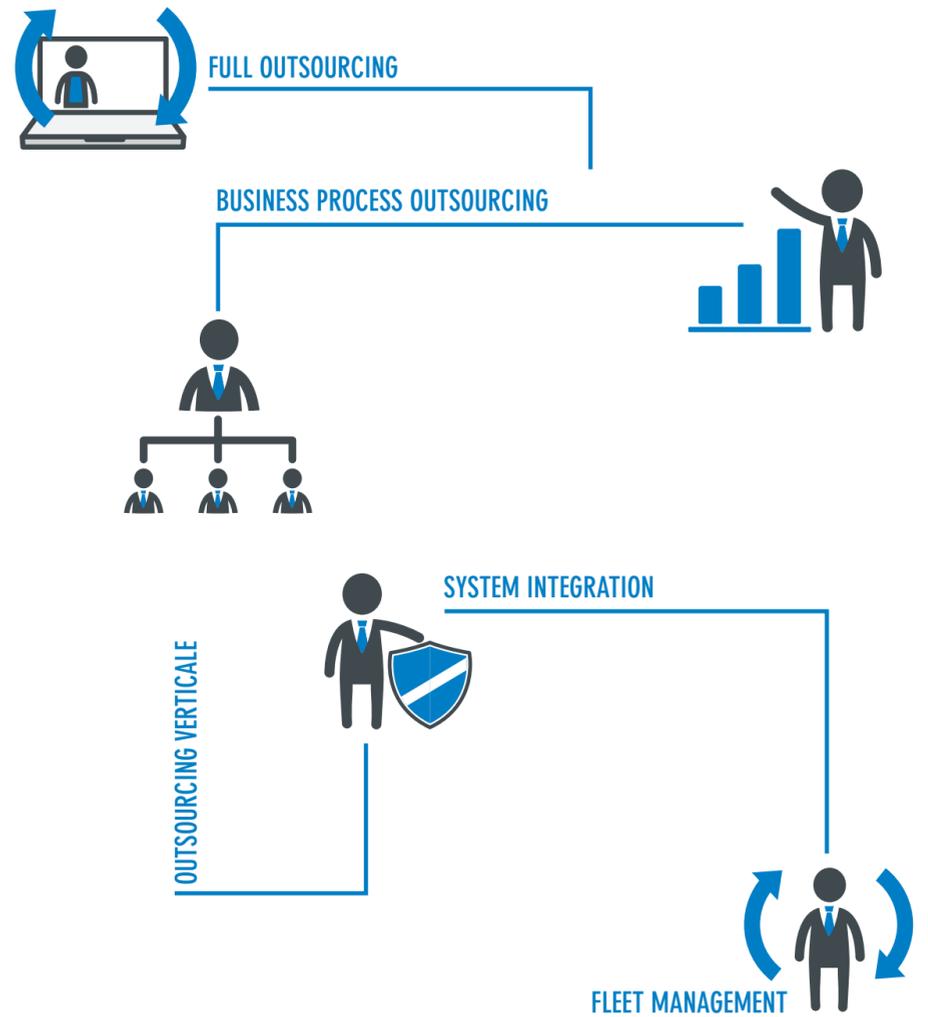
I primi due temi sono in realtà strettamente collegati ed i progetti li attraversano senza soluzione di continuità.

I principali progetti a cui stiamo lavorando riguardano la completa revisione delle applicazioni in mobilità, arricchite con l'introduzione di videochat e firma digitale, e la vendita a distanza, rivolta allo sviluppo dei canali complementari alle filiali, in particolare reti di agenti o promotori, ma anche per l'utilizzo diretto da parte del cliente finale.

La proposta di CSE per il presidio dei rischi è strutturata in una suite di strumenti direzionali dedicati ai Risk manager, Credit manager e Responsabili rischi operativi che permette una visione su più livelli che, partendo da Dashboard aggregati, consente di arrivare ad isolare elementi di dettaglio.

I MODELLI DI SERVIZIO

Oggi CSE, anche tramite le sue controllate CSE Consulting, Caricese e CSE Servizi, è in grado di affiancare i Clienti nello sviluppo e gestione di tutti i processi di servizio e relazione con l'utenza finale, nelle attività di efficientamento dei processi, nell'erogazione di soluzioni legate alla multicanalità e all'innovazione digitale. Le proposte chiavi in mano di seguito elencate sintetizzano i principali ambiti di azione di CSE per i propri Clienti.



FACILITY MANAGEMENT

OUTSOURCING INFORMATICO

SERVIZI DI CONSULENZA

SERVIZI DI BACKOFFICE

OTTIMIZZAZIONE TEMPI E COSTI

CONSULENZA ORGANIZZATIVA E NORMATIVA

GESTIONE DELLA MATERIALITÀ

CSE, di banca in meglio.

cse

CONSORZIO SERVIZI BANCARI

CSE. TUTTO UN MONDO INTORNO ALLA BANCA.

Servizi di consulenza organizzativa, normativa, funzionale e tutti i servizi di back office e di gestione della materialità. Il Gruppo CSE, leader nel campo dell'outsourcing informatico bancario, è la risposta più incisiva per tutte le vostre esigenze.

CSE Consorzio Servizi Bancari Soc. Cons. a r.l.
Via Emilia, 272 - 40068 San Lazzaro di Savena (BO)
Tel 051 4991000 - Fax 051 6255762
www.csebo.it - segreteria@csebo.it