



## LA STORIA



**CSE**, nato nel 1970 come centro meccanografico, è un Consorzio di Banche che da oltre 40 anni fornisce servizi di outsourcing informatico a Banche, SIM, SGR, Società di Cessione del Quinto, e Filiali di Banche estere.

Si tratta del primo Consorzio di servizi informatici per Banche nato dal comune obiettivo di 7 Istituti di Credito di dotarsi di una struttura che garantisse la massima affidabilità del servizio e la costante predisposizione ad accompagnare le Banche nel cammino, allora iniziale, dell'innovazione tecnologica.

È stata una scelta anticipatoria e lungimirante, che ha permesso di acquisire esperienze e competenze nonché di ottenere sinergie ed economie di scala, che non sono soltanto un patrimonio di CSE, ma soprattutto un vantaggio per le Banche clienti. Essere parte integrante di una impresa che opera in stretta sintonia con l'evoluzione tecnologica e in relazione con la costante mutazione delle esigenze del cliente, significa, per i soci e per i clienti, garantirsi la più alta capacità di servizio ed i livelli qualitativi più elevati.

Il percorso di crescita ha portato la Società a strutturarsi come Gruppo composto, oltre che da CSE, cuore tecnologico ed applicativo, da Società specialistiche con competenze verticali che oggi rappresentano il valore aggiunto al full outsourcing informatico.

Il Gruppo CSE sta perseguendo un percorso di evoluzione che, incentrandosi sull'innovazione di servizio, sulla costruzione di nuove piattaforme anche digitali e sull'estensione verso presidi di offerta multi-canale, consente ai propri Clienti di essere in linea con la nuova dimensione della **BANCA 2.0**.

## LA MISSION

I servizi del Gruppo CSE permettono alle Banche Clienti di mantenere una struttura aziendale leggera che si focalizzi sul governo dei processi esternalizzando le attività non strategiche e delegando all'esterno ciò che non rappresenta il "core business" aziendale. Con il suo ruolo di aggregatore e facilitatore CSE consente alle Banche di governare il cambiamento e di allinearsi alle inevitabili e competitive dinamiche di trasformazione, anche digitale, sia lato processi che lato mercato.

La costante attenzione al contenimento dei costi coniugata con un'elevata flessibilità per specifiche funzionalità, la continua evoluzione e gli investimenti in termini di risorse, tecnologia e ricerca, rappresentano le linee-guida di CSE.

## IL PROFILO

Tutti gli attori di questa rete di relazioni e business, che lega CSE ai propri clienti, sono animati da un unico modello organizzativo e gestionale, quello imprenditoriale, e da obiettivi strategici quali la progettazione, lo sviluppo e la gestione del sistema informativo e dei canali di trasporto.



Questa convergenza, che si è trasformata nel tempo in una vera e propria partnership, si concretizza nei due "organi di governo" di CSE: il Consiglio d'Amministrazione, composto dai Direttori Generali/Amministratori Delegati delle principali Banche socie, che ha il compito di definire le scelte strategiche e le politiche aziendali; il Comitato Soci, composto dai Rappresentanti delle Banche socie, che ha il compito di pianificare le attività ed i progetti, la cui gestione operativa è demandata a specifici gruppi di lavoro.

## L'OFFERTA

CSE nel tempo ha arricchito e ampliato i propri servizi partendo dal full outsourcing informatico, nel quale ha assunto sempre più rilevanza la fornitura di funzioni avanzate per la gestione del cliente e della relazione, fino ad arrivare a servizi legati alla multicanalità per clientela retail, small business e corporate, servizi di call center informativo e dispositivo e portali per la rete di promotori.

L'offerta si è ampliata con servizi di process-outsourcing, help desk tecnologico e funzionale, fleet management POS, ATM, Cash In Cash Out e Facility Management.

Per le Banche di medie-grandi dimensioni, CSE propone l'outsourcing verticale di servizi e la fornitura di procedure e/o di parti del sistema informativo.

## LE COMPETENZE

Il Gruppo CSE ha evoluto nel tempo le proprie competenze ed oggi si pone come fornitore di soluzioni end - to - end con l'obiettivo di supportare i propri clienti nell'affrontare le evoluzioni del sistema bancario e finanziario. Per questo motivo, CSE ha affiancato all'offerta di servizi anche un supporto consulenziale che, componendo i singoli elementi dell'offerta tradizionale di outsourcing, permette di disegnare e realizzare soluzioni trasversali in ottica "chiavi in mano".

Le oltre 130 banche che compongono la rete relazionale e commerciale del Gruppo CSE sono soprattutto partner attenti ed esigenti, ai quali fornire soluzioni altamente qualificate.

Tra i fattori-chiave di successo:

- Struttura consolidata: oltre 800 risorse altamente qualificate;
- Piattaforma tecnologica all'avanguardia: flessibilità e specializzazione permettono di gestire le peculiarità di ogni cliente;
- DNA innovativo: investimenti per circa 50 milioni di Euro, ogni tre anni.

## I NUMERI

- circa 200 miliardi di Euro di volumi intermediati
- oltre 1.900 sportelli collegati e oltre 2.400 promotori
- circa 45.000 POS ed ATM
- circa 30.000 terminali collegati
- oltre 9.000.000 di clienti
- circa 6.000.000 di C/C e D/R
- circa 2.000.000 di utenti dei canali virtuali
- circa 1.000.000 di dossier titoli



Supporta le Banche nel disegno e nella mappatura delle funzioni e dei processi, nella rilevazione delle esigenze e delle funzionalità, negli allineamenti alle normative per massimizzare i benefici funzionali ed operativi derivanti dalla soluzione di Outsourcing Informatico.

#### **PIANIFICAZIONE, COORDINAMENTO E ASSISTENZA**

Fornisce il governo del progetto per l'attivazione delle Banche all'utilizzo dei servizi. Le principali attività riguardano il coordinamento, la definizione del piano di attivazione, i corsi di formazione sulle procedure, l'impostazione parametrica presso l'utente e l'assistenza.

#### **ASSISTENZA FUNZIONALE**

Tramite uno specifico comparto aziendale, C.S.E. Consulting fornisce assistenza funzionale telefonica continuativa di secondo livello su ogni problematica attinente l'operatività della Banca.

#### **CONSULENZA ORGANIZZATIVA**

E' volta all'ottimizzazione dei processi ed all'utilizzo, nel modo più efficace, delle procedure.

#### **FORMAZIONE**

Oltre al catalogo dei corsi di formazione, aggiornato ogni tre mesi, sull'utilizzo dei principali moduli funzionali del Sistema Informativo, C.S.E. Consulting organizza, a fronte di evoluzioni normative o in accoglimento di specifiche esigenze, sessioni formative su argomenti di specifico interesse.



Costituita nel 1987 per iniziativa di alcune Casse di Risparmio emiliano-romagnole, con l'obiettivo di gestire le materialità, ha via via incrementato i propri servizi fino a raggiungere l'attuale livello di offerta che comprende tutti i servizi di back office, di lavorazione delle materialità e la logistica.

Le linee guida per lo sviluppo dei servizi di Caricese sono incentrate sull'efficientamento e l'ottimizzazione dei processi operativi. Il livello di offerta, ottenuto ottimizzando i processi con tecniche basate su concetti di lean production, posiziona Caricese tra i principali player nel mercato del Business Process Outsourcing bancario.

#### **SERVIZI DI LAVORAZIONE DELLE MATERIALITÀ**

Gestione dei processi relativi alla lavorazione ed archiviazione di documenti cartacei quali: assegni, effetti, deleghe fiscali, utenze, fatture, riba, contratti, etc; oltre a soluzioni per la digitalizzazione di qualsiasi tipo di documento.

#### **SERVIZI DI BACK OFFICE**

Carte di Pagamento, Centrale Rischi, Cessione del V, Controlli di secondo livello, Estero, Finanza, Fondi Comuni, Gestione bilanci, Gestione ciclo passivo, Notifiche e ricerche per la magistratura, Pensioni INPS, Portafoglio, RNI – Spunta banche, Segnalazioni di Vigilanza, Segreteria Crediti, Sistemi di Pagamento, Stipendi, Tesorerie Enti.

#### **SERVIZI DI LOGISTICA**

Trasporti - servizio globale, Casellario, Archiviazione documentale ottica, E-Procurement.

## L'OFFERTA

Specializzata nei servizi complementari all'attività bancaria, fornisce servizi di Call Center informativo e dispositivo per la clientela della Banca, offerti nell'ambito della multicanalità del sistema, a doppio livello: risponditore vocale IVR o con operatore, e servizi di Help Desk Internet e Corporate Banking.

## FLEET MANAGEMENT

Con il servizio di Fleet Management ATM la Banca esternalizza completamente la gestione del parco ATM, dall'acquisto alla manutenzione Hardware e Software, fino al monitoraggio proattivo.

Lo stesso dicasi per il servizio di Fleet Management POS dove in capo alla Banca resta la sola relazione commerciale con gli esercenti.

Negli ultimi anni la proposta di fleet management si è arricchita con i servizi in ambito Cash Recycler e con i Chioschi Informativi di filiale.

Viene fornito inoltre il servizio di desktop management che sfrutta le più moderne architetture in ambito di virtualizzazione del desktop (*DAAS – Desktop As A Service*).

## I SERVIZI DEL GRUPPO CSE

