

Company profile

CEDACRI
GROUP

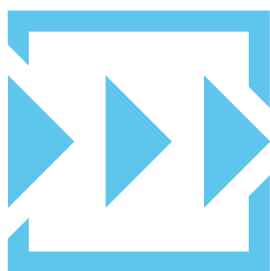
Il Gruppo Cedacri

Il Gruppo Cedacri, focalizzato sullo sviluppo di soluzioni di outsourcing, occupa una posizione di leadership nel mercato garantita da 150 clienti tra banche, istituzioni finanziarie, compagnie

assicurative, utility e aziende industriali, ai quali è in grado di fornire una gamma completa ed integrata di soluzioni nelle seguenti linee di business:



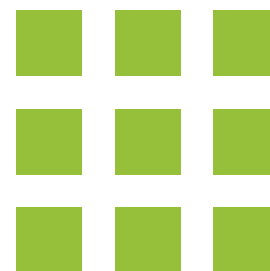
**FULL
OUTSOURCING**



**FACILITY
MANAGEMENT**



**SOLUZIONI
SOFTWARE
E SYSTEM
INTEGRATION**



**BUSINESS
PROCESS
OUTSOURCING**

Sul fronte bancario, l'attuale contesto economico spinge gli istituti a ripensare le proprie modalità di operare sul mercato, con l'obiettivo di migliorare l'uso delle risorse aziendali e di rafforzare la capacità di competere. Tramite le sue molteplici soluzioni tecnologiche, il Gruppo Cedacri sostiene le banche nell'evoluzione verso un modello di

banca digitale, che da un lato genera efficienza tramite la dematerializzazione all'origine dei processi di business, dall'altro consente di trasformare le modalità di gestione della relazione con la clientela e migliorare l'efficacia commerciale attraverso una multicanalità integrata.

Cedacri si pone come partner anche nei confronti delle compagnie assicurative, delle utility e delle aziende industriali, che attraverso l'esternalizzazione dell'infrastruttura tecnologica e dei processi di business possono ottenere benefici concreti in termini di riduzione dei costi ed elevati standard di servizio, grazie alle competenze specialistiche e alle tecnologie sempre all'avanguardia.

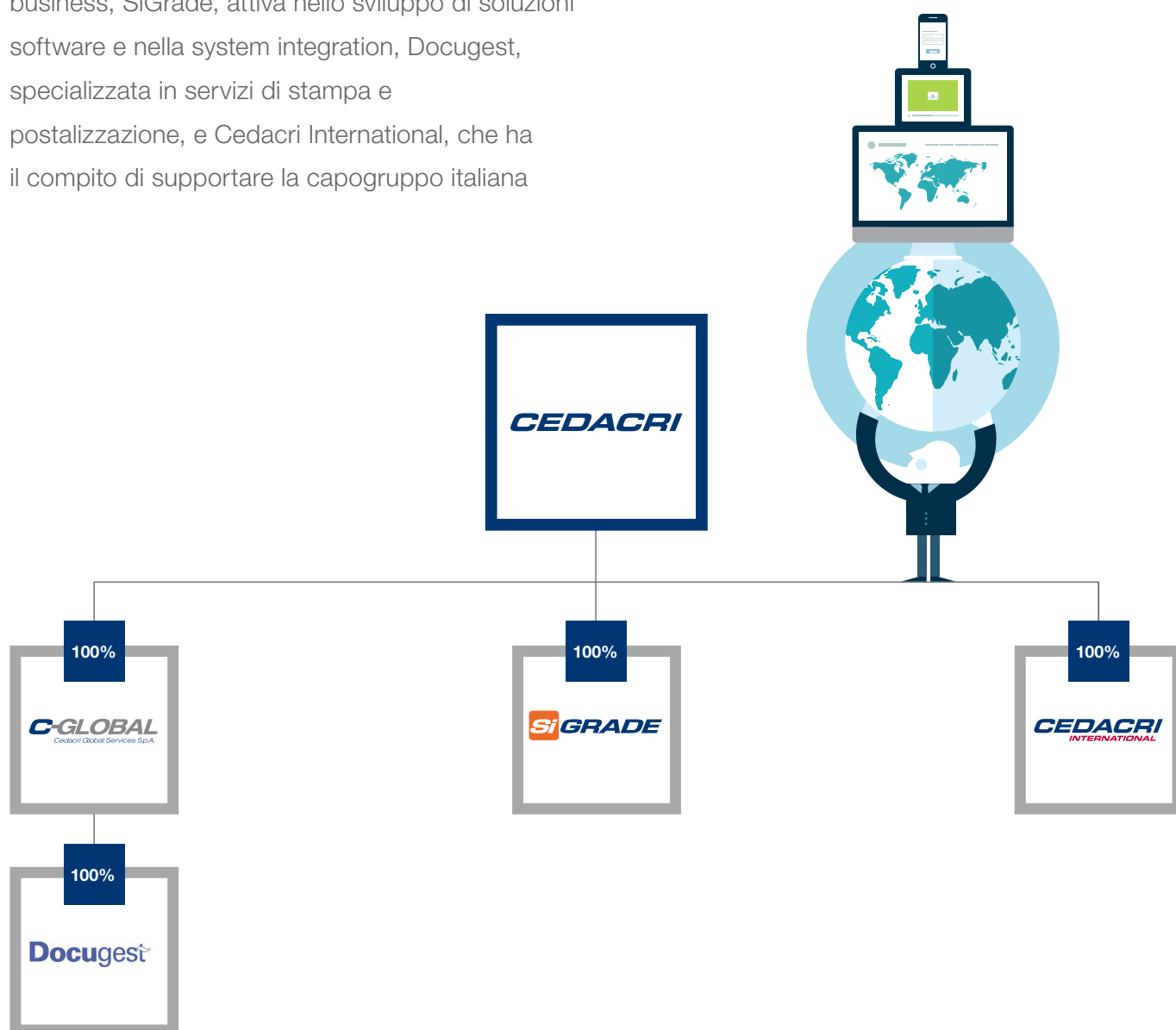
Il Gruppo Cedacri è oggi una realtà forte di 1.400 dipendenti, distribuiti tra le sedi italiane di Collecchio (PR), Parma, Castellazzo Bormida (AL), Bari, Brescia, Buccinasco (MI) e Assago (MI), oltre alla sede moldava di Chisinau.

IL GRUPPO CEDACRI IN NUMERI



Cedacri S.p.A. è al vertice di un Gruppo di Società controllate o partecipate: C-Global, operante nel settore dell'outsourcing dei processi di business, SiGrade, attiva nello sviluppo di soluzioni software e nella system integration, Docugest, specializzata in servizi di stampa e postalizzazione, e Cedacri International, che ha il compito di supportare la capogruppo italiana

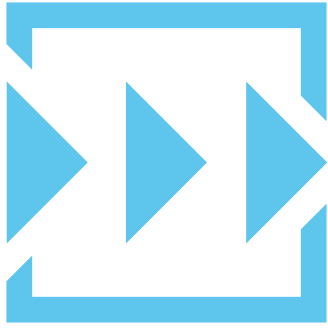
nello sviluppo di componenti software del sistema informativo e nei servizi di business process outsourcing.





FULL OUTSOURCING

Cedacri consente alle banche di esternalizzare la gestione dei sistemi informativi, delle infrastrutture tecnologiche e dei processi di business, con una concreta misurabilità dei risultati in termini di riduzione dei costi e aumento delle performance e della competitività.



FACILITY MANAGEMENT

I servizi di facility management di Cedacri comprendono la gestione completa di tutte le componenti dell'infrastruttura tecnologica (mainframe, server farm, postazioni di lavoro, infrastruttura di networking) e dei servizi collegati (servizi sistemistici, help desk, sicurezza logica, disaster recovery e business continuity).

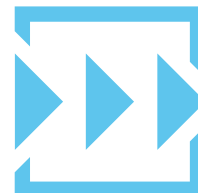
Grazie ai propri Data Center, che si collocano ai primi posti in Italia per scala operativa, Cedacri gestisce l'infrastruttura tecnologica di oltre 100 clienti, tra istituzioni finanziarie, assicurazioni, aziende industriali e di servizi. I continui investimenti realizzati fanno sì che i data center di Cedacri garantiscano la conformità agli standard, tecnici e operativi, classificati dall'Uptime Institute come Tier III (Concurrently Maintainable Site Infrastructure). Cedacri mette a disposizione dei clienti risorse elaborative e di storage in modalità IaaS (Infrastructure as a Service).

Tipicamente, l'approccio del facility management comporta un risparmio per il cliente fino al 30% del totale costi IT.

I servizi di facility management di Cedacri sono sottoposti a livelli di servizio (SLA) stringenti che permettono al cliente di monitorare e garantirsi la qualità del servizio.

Come operatore indipendente, in quanto non produttore o distributore di hardware e software, Cedacri può assicurare la scelta delle migliori soluzioni tecnologiche presenti sul mercato per offrire ai clienti la soluzione più adeguata ad ogni specifica esigenza. I clienti che fruiscono dei servizi in facility management di Cedacri, dispongono, inoltre, di una business continuity che si pone ai vertici nel mercato italiano per garanzia di continuità operativa e affidabilità.





Desktop Management

I servizi di desktop management di Cedacri garantiscono la completa gestione delle postazioni di lavoro: PC, notebook, periferiche, smartphone e tablet aziendali, con un presidio di help desk tecnologico che prevede il monitoraggio costante delle risorse e dell'infrastruttura a garanzia di un livello di servizio di eccellenza.

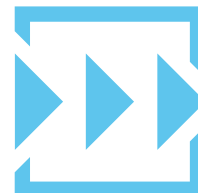
La gestione in outsourcing del desktop management aumenta l'efficienza e la qualità in un'attività che, pur non avendo direttamente impatto sul core business, risulta particolarmente critica per la produttività delle persone.

L'esternalizzazione delle attività di desktop management consente anche di accrescere la qualità del servizio. Ricorrendo a Cedacri, infatti, la banca può fare leva su risorse specializzate e avvantaggiarsi di SLA più rigorosi e tempi più stretti per la risoluzione dei problemi: ciò è possibile in virtù di strutture che l'outsourcer organizza in modo focalizzato, attraverso sistemi di trouble ticketing, procedure di intervento di primo e secondo livello, coperture orari estesi e magazzini attrezzati con le parti di ricambio di più frequente utilizzo.

Cedacri, inoltre, è in grado di accompagnare i propri clienti in progetti di virtualizzazione dei desktop che consentono di migliorare ulteriormente i servizi di gestione degli apparati. La virtualizzazione, infatti, introduce elementi di stabilità e uniformità fra le macchine, con configurazioni certificate e controlli centralizzati che semplificano la manutenzione.

In virtù di questo, è possibile conseguire significativi vantaggi sia sul piano della sicurezza sia sul piano economico. Infine, la virtualizzazione dei desktop è un importante facilitatore per l'erogazione dei servizi di workplace recovery che Cedacri offre nelle proprie sedi. Con le postazioni virtualizzate, infatti, in caso di disastro l'outsourcer può velocemente ripristinare le immagini desktop degli utenti su nuove macchine messe a disposizione in sale dedicate, corredate di periferiche e connessioni internet, per rendere il personale dell'organizzazione tempestivamente operativo in caso di indisponibilità delle strutture aziendali.





Disaster Recovery e Business Continuity

In seguito alla Circolare 263 di Banca d'Italia, business continuity e disaster recovery costituiscono aree di intervento prioritarie per gli istituti bancari. Alle direttive devono rispondere pienamente anche gli outsourcer a cui le banche si affidano per la gestione delle infrastrutture IT, perciò Cedacri si sta distinguendo con una strategia lungimirante, che prevede l'adeguamento a tutte le disposizioni imposte da Banca d'Italia in riferimento agli operatori sistemici.

L'infrastruttura di disaster recovery e business continuity di Cedacri, basata su un'architettura three-site con un'infrastruttura di business continuity erogata in Campus e un sito di disaster recovery situato a 180 km di distanza fuori dalle aree metropolitane, si pone ai vertici nel mercato italiano per garanzia di continuità operativa ed affidabilità. I 3 data center, caratterizzati dalla stessa potenza elaborativa sono presidiati da personale altamente specializzato e garantiscono il ripristino dei servizi critici entro un massimo di 4 ore dalla dichiarazione del disastro.

Per consentire la totale continuità del servizio, Cedacri ha anche predisposto per i propri data center un sistema di doppia alimentazione tramite due canali attivi in parallelo e collegati a fonti energetiche di diversa provenienza.

Completano l'offerta di Cedacri la consulenza in ogni fase del progetto di business continuity e interventi di audit sulla sicurezza dei sistemi informativi delle aziende interessate a verificare l'adeguatezza delle proprie soluzioni ai rischi e alle minacce del contesto. In questo ambito Cedacri vanta certificazioni che ne attestano la continua ricerca di miglioramento e mantenimento di alti standard di qualità.





SOLUZIONI SOFTWARE E SYSTEM INTEGRATION

Il Gruppo Cedacri con il supporto della società SiGrade, propone una serie di servizi ad alto valore aggiunto che rispondono all'esigenza di disporre di soluzioni verticali innovative, personalizzazione spinta delle soluzioni applicative, consulenza specializzata e application management per l'evoluzione dei sistemi informativi.

L'evoluzione dei modelli di business del settore finance, favorita dalle innovazioni regolamentari e dalla disponibilità di nuove piattaforme tecnologiche, richiede competenze sempre più specializzate e capacità di fornire soluzioni in modo tempestivo.

Le principali expertise in ambito Soluzioni software e system integration messe a disposizione dal Gruppo Cedacri, in particolare grazie al supporto di SiGrade, offrono alle organizzazioni l'opportunità di avvalersi di competenze altamente specializzate per disporre di servizi e soluzioni chiavi in mano in tempi ridotti e a costi competitivi con la garanzia di continuità nella loro evoluzione e un'assistenza certa, rapida ed efficace.

I servizi offerti vanno dalla realizzazione di applicazioni software su misura alla consulenza, dall'integrazione e gestione delle soluzioni applicative, fino all'offerta di un ampio portafoglio di prodotti software, sviluppati per specifici settori verticali.

L'esperienza di SiGrade, consente inoltre di fornire un supporto qualificato nelle migrazioni di sistemi informativi o di singole componenti in caso di acquisizioni, fusioni, cessioni di rami di azienda, acquisizione/cessione di sportelli. La società è specializzata inoltre nell'ottimizzazione e integrazione dei sistemi informativi della banca e nel miglioramento dei processi di change management.





Soluzioni Verticali e Application Management

Grazie ai continui investimenti nell'innovazione dei propri sistemi e applicazioni IT, Cedacri mette a disposizione le principali componenti del sistema informativo da integrare nei sistemi degli istituti bancari che possono così disporre di soluzioni all'avanguardia, evitando pesanti investimenti iniziali e con la garanzia dell'evoluzione continuativa, ottenendo al contempo una forte riduzione dei costi operativi. Le numerose applicazioni che Cedacri può offrire coprono le esigenze degli istituti nei principali ambiti di business:

- Canali e Core Banking - piattaforma completa di applicazioni che abilitano una gestione multicanales della relazione con la clientela
- Finanza - piattaforma completa per le attività di front, middle e back office, derivati quotati e OTC, tesoreria integrata
- Crediti - piattaforma completa ed integrata per la gestione del ciclo del credito
- Sistemi Direzionali - soluzioni che coprono tutte le esigenze delle banche in ambito contabilità, segnalazioni di vigilanza, controllo di gestione, controlli a distanza, gestione integrata dei rischi
- Monetica: soluzioni che consentono di governare in modo integrato gli aspetti legati alla gestione dei sistemi di pagamento e della monetica.

Le modalità di fruizione dei servizi sono molto flessibili e spaziano dalla licenza d'uso all'outsourcing selettivo in modalità ASP.

La disponibilità di risorse specializzate sui processi bancari, le tecnologie ed il project management unita alla possibilità di avvalersi di risorse in near shoring che si relazionano con i clienti in lingua italiana, rendono l'offerta del Gruppo Cedacri estremamente innovativa e competitiva.





Progetti Sviluppo Software e Consulenza

Il Gruppo Cedacri, grazie al contributo di SiGrade mette a disposizione dei propri clienti le competenze dei propri esperti per lo sviluppo di soluzioni software tagliate su misura sulle esigenze dello specifico cliente, realizzate con tempi e costi particolarmente competitivi.

Negli sviluppi delle soluzioni personalizzate, SiGrade ricerca l'eccellenza attraverso la conoscenza e l'uso di architetture, sistemi, linguaggi e best practice, da un lato per facilitare la system integration ed al contempo abbattere l'utilizzo di potenza elaborativa, dall'altro per rendere le proprie applicazioni sempre più "orientate all'utenza".

Le competenze di SiGrade consentono di affrontare progetti di ogni dimensione, in termini sia di processi sia di utenze, e di realizzare soluzioni che si adattano alle specifiche strutture organizzative e si integrano con le diverse architetture tecnologiche già in uso.

Forte della propria esperienza, SiGrade propone servizi di consulenza funzionale, di progetto e per la reingegnerizzazione e l'integrazione dei processi.

La società accompagna il cliente in un percorso di ottimizzazione e semplificazione del business ed evoluzione dei servizi impattati dalle normative, con l'obiettivo di ridurre il time-to-market e i costi operativi e di aumentare le performance.

Un'area specifica e particolarmente qualificata di consulenza è dedicata alla valutazione finanziaria di titoli e derivati, dove il team di analisti finanziari con esperienza decennale si avvale di una soluzione sviluppata internamente, in collaborazione con specialisti degli istituti di credito ed enti universitari.





Prodotti software

Tramite la società SiGrade, il Gruppo Cedacri propone al mercato un'offerta di applicazioni software per il settore bancario, l'Industria e il Terziario che l'azienda integra nei sistemi informativi dei clienti.

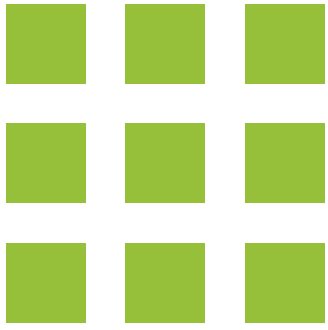
Tra i prodotti software che compongono il portfolio SiGrade per il settore bancario spiccano, per caratteristiche e successo di mercato, quelle per la gestione Titoli e Derivati, soluzioni che permettono di incrementare l'efficienza nella gestione e nel monitoraggio di qualsiasi portafoglio finanziario. I prodotti SiGrade per Titoli e Derivati consentono una gestione efficiente delle attività amministrative e contabili relative ai contratti finanziari e presentano un alto grado di flessibilità per la gestione del back office e middle office e di qualsiasi loro sviluppo. A queste applicazioni, si affiancano altri prodotti che SiGrade ha realizzato nell'ambito dei Sistemi di Pagamento e Valutari, che derivano da know how specifico, integrato con l'esperienza maturata nella gestione di application management settoriali.

Grazie all'approfondita conoscenza delle problematiche contabili, fiscali, normative e di "obblighi segnalativi", SiGrade ha declinato alcune soluzioni verticali per l'Industria e il Terziario. Esempi di particolare interesse sono la soluzione completa per i

Family Office, così come la soluzione di Biglietteria Elettronica, che conta ben cinque certificazioni SIAE e testimonia la competenza di SiGrade sui sistemi distribuiti.

In ambito dipartimentale, SiGrade utilizza, oltre alle principali piattaforme di mercato, anche "LightFramework", una piattaforma per lo sviluppo di applicazioni distribuite, orientata al web 2.0, che estende il framework .NET di Microsoft. La piattaforma, testata da anni di utilizzo, garantisce il vantaggio di ottenere applicazioni flessibili e con alte prestazioni in termini di velocità, assicurando al contempo stabilità e un'agevole manutenibilità.





BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

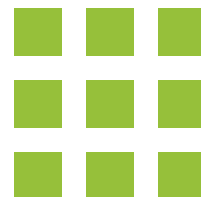
Il Gruppo Cedacri, con il supporto della società C-Global è in grado di affiancare le organizzazioni nella formulazione di progetti di ottimizzazione delle operations e contenimento dei costi operativi, tramite soluzioni complete di BPO corredate degli strumenti per mantenere il governo ed il controllo dei processi e dei livelli di servizio.

La proposta di Business Process Outsourcing di C-Global spazia dalla gestione del back office, ai servizi di contact center, dalla gestione documentale ai servizi di monetica. Attraverso i servizi verticali di back office bancario specialistico, C-Global compie lavorazioni complesse e di qualità, basandosi su una consolidata professionalità e sulla capacità di offrire attività a valore aggiunto grazie a solide expertise gestionali e organizzative.

I servizi innovativi di contact center inbound e outbound integrano processi di comunicazione e sistemi informativi avanzati per far evolvere il canale da semplice centro di assistenza in strumento attraverso cui alimentare la relazione con la clientela e perseguire obiettivi di cross e up-selling in linea con i piani commerciali.

Con il servizio di gestione documentale C-Global si occupa di tutto il processo di trattamento della materialità, dall'acquisizione iniziale, alla gestione e controllo, alla distribuzione, fino alla conservazione cartacea ed elettronica. Tramite la società controllata Docugest, C-Global è anche in grado di offrire soluzioni di gestione delle comunicazioni rivolte alla clientela, stampa e postalizzazione. In ambito monetica, il Gruppo Cedacri propone servizi completi che vanno dal noleggio degli apparati ATM e POS alla manutenzione hardware e software, dalla gestione della piattaforma applicativa di processing fino al servizio di monitoraggio ed help desk.





Back Office

C-Global propone una serie di servizi verticali di back-office dedicati sia al settore bancario sia al segmento del finance (credito al consumo, assicurativo, leasing-factoring, SIM e SGR).

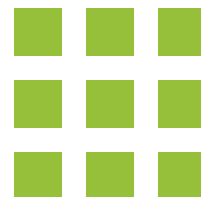
L'offerta si basa su una consolidata professionalità e una serie di expertise gestionali e organizzative che, attraverso metodologie innovative, sono in grado di fornire servizi a valore aggiunto in modalità "end2end".

Grazie all'esperienza nel settore finance, caratterizzato da una componente normativa molto dinamica e complessa, C-Global è in grado di progettare, realizzare e gestire soluzioni perfettamente integrate, con l'obiettivo finale di garantire un vantaggio competitivo alla clientela sia in termini economici che di efficienza, permettendo all'azienda cliente di focalizzare le proprie risorse su attività più strategiche.

C-Global ha maturato negli anni un know-how significativo nella gestione e nel governo di processi di back office complessi erogati in outsourcing, con diverse aree di specializzazione:

- Incassi e pagamenti
- Servizi finanza
- Reportistica istituzionale
- Servizi amministrativi
- Finanziamenti e mutui
- Servizi banca online.





Contact Center

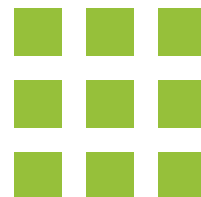
Il Gruppo Cedacri dispone di un'offerta di servizi integrata per la gestione delle relazioni con i clienti, finalizzata all'erogazione di tutte le attività necessarie al governo dell'intero ciclo di vita del rapporto cliente-azienda, definito in relazione agli obiettivi di business.

Gli elementi distintivi dell'offerta C-Global in ambito contact center sono la modularità, resa possibile dalla perfetta interazione tra risorse umane e sistemi informativi, la ricca multicanalità (con l'integrazione di call center, chat, e-mail, fax, web collaboration e data & desktop sharing) e la massima continuità operativa.

In particolare, C-Global offre alle società del settore finanziario, alle aziende Utility e alle imprese industriali:

- Servizi di help desk multilingua, con evoluti sistemi di trouble ticket per la razionalizzazione e l'automazione delle procedure
- Servizi di contact center inbound di diverse tipologie: dispositivo, informativo, assistenza alla rete vendita, supporto all'e-commerce, gestione reclami
- Servizi di contact center outbound con varie declinazioni: campagne di customer acquisition, teleselling, upselling e cross-selling, retention e prevention, indagini di mercato e sondaggi, attività di gestione e soft collection.





Gestione Documentale

Il Gruppo Cedacri si propone come partner in grado di assicurare una consulenza qualificata che consente di individuare i processi documentali critici e realizzare interventi mirati di ottimizzazione, in modo da ottenere un ritorno immediato in termini di produttività e di qualità del servizio verso i clienti.

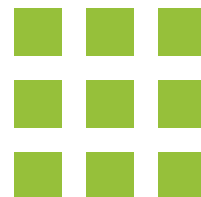
Le strutture tecnologiche ed operative di cui dispone il Gruppo Cedacri permettono di soddisfare qualsiasi tipo di esigenza, senza limiti di complessità e di volumi, garantendo elevati standard in termini di qualità e di sicurezza.

Inoltre, le sinergie tra le diverse realtà del gruppo consentono di offrire servizi per la gestione dei processi di business in modalità end-to-end, integrando componenti di back office e tecnologiche.

I focus principali sui quali è costruita l'offerta di servizio sono:

- Dematerializzazione
- Archiviazione digitale
- Archiviazione fisica e Trasporti
- Conservazione Sostitutiva
- Stampa e postalizzazione.





Monetica

In ambito monetica, il Gruppo Cedacri porta sul mercato un'offerta ritagliata su misura per ciascun cliente, completamente personalizzabile sia per gli aspetti tecnici sia per quelli organizzativi, che va dal noleggio degli apparati ATM e POS alla manutenzione hardware e software, dalla gestione della piattaforma applicativa di processing fino al servizio di monitoraggio ed help desk.

I servizi di gestione dei terminali ATM e POS comprendono tutte le attività di installazione, gestione e manutenzione delle apparecchiature hardware e software relative all'accettazione delle carte di pagamento. Alle funzionalità tipiche dei terminali ATM e POS (prelievi e pagamenti con carte di pagamento) si abbinano inoltre le ricariche telefoniche, ricariche di carte prepagate e i nuovi servizi evoluti di versamento di denaro contante ed assegni.

Il Gruppo Cedacri, nel suo ruolo di gestore terminale POS offre alla propria clientela sia le soluzioni standard dedicate ai POS fisici sia ai POS virtuali e al mobile POS.

La soluzione di mobile POS proposta tramite C-Global permette agli istituti di credito di offrire a tutti gli esercenti convenzionati un sistema di incasso dei pagamenti semplice e immediato, attraverso una connessione diretta con smartphone e tablet, che divengono veri e propri terminali di pagamento.



CEDACRI
GROUP

Cedacri S.p.A.

www.cedacri.it