



## Company Profile

## Chi siamo

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, aziende industriali e di servizi, ai quali è in grado di fornire una gamma completa ed integrata di soluzioni: full outsourcing, facility e desktop management, soluzioni applicative e system integration, servizi di business process outsourcing e di gestione documentale, carte di pagamento e servizi di business information e valutazione immobiliare.

Il Gruppo Cedacri è oggi una realtà forte di 1.400 dipendenti, distribuiti tra le 7 sedi italiane di Collecchio (PR), Parma, Castellazzo Bormida (AL), Bari, Milano, Buccinasco (MI) e Brescia, oltre alla sede moldava di Chisinau.

Con 40 milioni di transazioni gestite giornalmente, 40.000 utilizzatori del sistema informativo, 30 mila Mips di potenza elaborativa Mainframe e 4.000 Server, i Data Center di Cedacri si collocano ai primi posti tra i centri italiani.

L'azienda è certificata ISO 9001: 2008 e ISO/IEC 27001: 2005 e ISAE 3402 Type Two e conforme agli standard internazionali PCI-DSS (Payment Card Industry - Data Security Standard).

La storia di Cedacri è ultratrentennale: nel 1976, dalla volontà di cinque istituti bancari, nasceva Cedacrinord, nucleo originario dell'attuale azienda, il cui capitale sociale di oltre 12,5 milioni di Euro è oggi suddiviso tra 25 società italiane.

**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, **C-Card**, specializzata nelle carte di pagamento, prima in Italia ad aver ottenuto da Banca d'Italia l'autorizzazione ad operare come Payment Institution, **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.

## Cedacri in numeri

25	le società azioniste di Cedacri S.p.A.
37	gli anni d'esperienza nel settore bancario
271,8	milioni di euro il fatturato 2012 del Gruppo
197,3	milioni di euro il fatturato 2012 di Cedacri S.p.A.
730	i dipendenti di Cedacri S.p.A.
1.400	i dipendenti del Gruppo
100	i clienti di Cedacri S.p.A., con 70 banche
Oltre 150	i clienti del Gruppo
2.700	sportelli gestiti
40 milioni	transazioni gestite giornalmente
40.000	utilizzatori del sistema Cedacri
5 milioni	clienti finali supportati
30.000	Mips di potenza elaborativa Mainframe
4.000	Server
16.000	Postazioni di lavoro gestite

## L'approccio al mercato

La leadership e il prestigio di Cedacri nascono dalla sintesi tra qualificate competenze professionali, piattaforme applicative e tecnologiche all'avanguardia – costantemente innovate grazie agli investimenti in R&D - e orientamento al cliente. Facendo leva su questi elementi, Cedacri propone un'offerta completa di soluzioni che consentono tanto agli istituti finanziari, sia di piccole sia di medio-grandi dimensioni, quanto alle aziende industriali e di servizi di migliorare la gestione di IT e Operations, riducendo i costi e mantenendo elevata la qualità dei servizi.

Sul fronte bancario, il cambio strutturale che ha investito il mercato negli ultimi anni ha portato a una significativa contrazione dei margini di ricavo per gli istituti che devono rivedere i propri modelli operativi e di costo per riguadagnare la dovuta competitività.

Cedacri, tramite le sue molteplici soluzioni, sostiene le banche in questo percorso attraverso il proprio modello operativo, che è stato ingegnerizzato e perfezionato negli anni e consente già oggi agli istituti di rimanere concorrenziali nel nuovo contesto di mercato e tornare a operare a pieno regime nel loro ruolo di sostegno finanziario all'imprenditoria.

Cedacri consente infatti di esternalizzare la gestione dei sistemi informativi e dei processi non-core, con una concreta misurabilità dei risultati in termini di riduzione dei costi e aumento delle performance. Al contempo il Gruppo si propone come partner cui affidare lo sviluppo di pacchetti applicativi tagliati su misura e l'integrazione nei sistemi informativi della banca, anche grazie alla SiGrade, società specializzata nello sviluppo di applicazioni verticali e system integrator.

Anche sul fronte delle aziende industriali e di servizi, Cedacri si pone come partner ideale cui affidarsi per ottenere benefici concreti dai percorsi di esternalizzazione dell'infrastruttura tecnologica e dei servizi non direttamente attinenti alle attività chiave, perché in grado di garantire una forte riduzione dei costi ed elevati standard di servizio grazie a competenze specialistiche e tecnologie sempre all'avanguardia.

### IL MODELLO OPERATIVO

Cedacri basa la propria organizzazione su un modello operativo e culturale che le consente di essere il più vicina possibile a ciascun cliente nel corso di tutta la relazione, fin dalla fase di definizione delle sue necessità. Il modello operativo di Cedacri, inoltre, permette di garantire elevati livelli di servizio alla propria clientela e di ottimizzare i percorsi di sviluppo del proprio Sistema Informativo e dell'offerta, allineandoli in modo costante alle mutevoli esigenze del mercato oltre che alle continue evoluzioni che si registrano in campo tecnologico e informatico. Cedacri consente a ciascun cliente di disporre di infrastrutture e soluzioni sempre all'avanguardia, beneficiando di ingenti investimenti nell'innovazione dei sistemi IT che difficilmente potrebbe sostenere da solo.

In particolare, per assicurare al cliente i più alti standard di supporto, il modello operativo di Cedacri ruota intorno a tre figure aziendali. I *Principal Consultant* sono la prima figura cardine dell'organizzazione operativa: coloro che conoscono il cliente, lo guidano nell'utilizzo migliore delle piattaforme Cedacri e si occupano di raccogliere le esigenze e di trasformarle in input operativi per lo sviluppo dei sistemi.

La seconda figura chiave è quella dei *Product Manager* per area applicativa, che hanno il compito di supportare i *Principal Consultant* nella relazione con il cliente mettendo a disposizione la loro competenza sui mercati specifici.

Infine, la terza figura al cuore del modello è rappresentata dal *Presidio del Servizio*, che centralizza con alta professionalità l'interfaccia verso la clientela in merito a segnalazioni di anomalie e richieste informative, le risolve in prima battuta e poi, analizzandole strutturalmente, individua eventuali esigenze di evoluzione del sistema. I professionisti dedicati al Presidio del Servizio sono specializzati sugli aspetti infrastrutturali dei sistemi Cedacri piuttosto che sulle soluzioni applicative adottate dal cliente, per dargli risposte sempre puntuali.

## **Aree di Competenza e Offerta**

Cedacri propone una ricca gamma di soluzioni e di servizi progettati e sviluppati sulle specifiche esigenze del mondo bancario e degli istituti finanziari da una parte e delle aziende industriali e di servizi dall'altra. Il Gruppo mette a fattor comune le competenze, le tecnologie e le risorse sviluppate sui diversi mercati, personalizzando poi ciascun servizio o soluzione tecnologica sulla base delle richieste specifiche del singolo cliente.

### **L'OFFERTA PER IL SETTORE BANCARIO**

Cedacri dispone di un sistema informativo multi-banca, multi-site, multi-canale, multi-lingua in grado di essere facilmente adattato alle necessità organizzative e operative della singola Banca grazie ad un'architettura modulare, parametrica e altamente integrata. Un sistema informativo completo, capace di supportare l'operatività di Banche e Gruppi bancari 24 ore su 24, 7 giorni su 7, che si è arricchito – anche grazie alla collaborazione con importanti partner - di applicazioni di eccellenza. Cedacri, infatti, instaura sempre una collaborazione ravvicinata con le banche fin dalla fase di ideazione e messa in opera delle soluzioni, per far sì che queste corrispondano alle loro esigenze in modo concreto e misurabile: una vera e propria partnership di lungo periodo per un percorso congiunto di progettazione e realizzazione di sistemi informativi, pacchetti applicativi e processi di business esternalizzati.

#### **Outsourcing completo**

Con il Full Outsourcing la Banca Cliente affida a Cedacri la gestione completa del sistema informativo aziendale: componenti applicative, infrastruttura tecnologica e servizi di application management e di help desk. Il ricorso al full outsourcing consente alla banca di ottenere un risparmio fino al 30% e di disporre di servizi completi e innovativi a costi sostenibili, grazie alla messa a fattor comune di esperienze e competenze, agli ingenti investimenti in ricerca e sviluppo di Cedacri e alle economie di scala.

A fronte di costi certi e di precisi impegni misurabili attraverso i Service Level Agreement contrattuali, il cliente può quindi disporre di una soluzione integrata, affidabile, innovativa e costantemente aggiornata per rispondere alle attese di un bacino di utenza altamente qualificato.

I clienti che fruiscono dei servizi in outsourcing di Cedacri dispongono, inoltre, di una business continuity senza compromessi, completa e all'avanguardia che risponde ampiamente ai requisiti di Banca d'Italia.

#### **Servizi di outsourcing dell'infrastruttura tecnologica**

Questi servizi offrono la possibilità di affidare a Cedacri la gestione completa di tutte le componenti dell'infrastruttura tecnologica (mainframe, server farm, postazioni di lavoro individuali) e dei servizi collegati (help desk, sicurezza, disaster recovery e business continuity). Cedacri mette a disposizione della clientela la potenza di calcolo, le unità di archiviazione dati, la server farm e tutte le risorse hardware e software indispensabili allo svolgimento delle attività, all'interno di partizioni di sistema dedicate in via esclusiva ed accessibili tramite sistemi di telecomunicazione protetti. L'infrastruttura di Disaster Recovery e Business Continuity, basata su un'architettura three-site con una Business Continuity in Compus e un sito di Disaster Recovery a 180 km di distanza, si pone ai vertici nel mercato italiano per garanzia di continuità operativa ed affidabilità.

#### **Soluzioni applicative**

Per rispondere in modo specifico alle esigenze di istituti di medie e grandi dimensioni - che oggi sentono più che mai la pressione sui costi unitamente alla necessità di fornire alla clientela servizi sempre innovativi e di qualità – Cedacri ha messo a punto un'offerta di soluzioni verticali da implementare nei sistemi informativi degli Istituti clienti: in questo modo le banche sono in grado di

ottenere una riduzione dei costi disponendo al contempo di servizi di eccellenza, con la garanzia della continua evoluzione del prodotto.

Con l'acquisizione di SiGrade, perfezionata nel 2011, Cedacri ha ulteriormente rafforzato la propria offerta in quest'area e dispone oggi di una leadership riconosciuta nell'Area Finanza, Titoli e Derivati. Può inoltre contare sulle professionalità e sulle avanzate competenze di SiGrade per lo sviluppo di applicazioni su misura che si integrano perfettamente nel sistema informativo del cliente, e per la gestione in Application Management di qualsiasi prodotto o soluzione software attualmente proposta da Cedacri.

Le soluzioni applicative Cedacri sono disponibili in diverse modalità: licenza d'uso, licenza d'uso e application management e outsourcing selettivo, in modalità ASP.

Le numerose applicazioni che Cedacri mette a disposizione rispondono alle esigenze degli istituti nei principali ambiti funzionali:

- **Canali e Core Banking**, con un portafoglio completo di applicazioni che abilitano una gestione multicanale della relazione con la clientela: dalla piattaforma di sportello a quella di Internet e Mobile Banking, dalla soluzione di Corporate e Retail Banking fino alla piattaforma *Front End Unico*, premiata come soluzione più innovativa presente al Forum ABI Lab 2012. Tale piattaforma costituisce un collettore unico delle applicazioni di operatività di sportello classiche (dispositive e informative) e delle applicazioni di Front office e di CRM e integra al proprio interno la soluzione di *firma biometrica*, ausilio fondamentale per la dematerializzazione di processi quali la gestione dei contratti di acquisizione e vendita di nuovi prodotti bancari, nonché della busta di cassa di filiale. Nel 2013 l'offerta in questo ambito funzionale si è arricchita anche della piattaforma *CKit (Cedacri Keep-in-Touch)*, una soluzione in mobilità, multicanale e completamente integrata che avvicina il cliente alla banca, con cui Cedacri si è aggiudicata per il secondo anno consecutivo il premio per la tecnologia più evoluta presente al Forum ABI Lab.
- **Finanza**, con la piattaforma *Full Finance*, nata per governare in modo completo e sinergico tutte le funzionalità di Front Office, Middle Office e Back Office dell'area Finanza, i moduli *Derivati quotati e Derivati OTC*, focalizzati sulla gestione degli strumenti derivati, e *ObjFin – Tesoreria Integrata Finanza*, prodotto pensato per tenere costantemente monitorati i flussi finanziari e le posizioni di tesoreria.
- **Crediti**, con l'applicazione *Origination Crediti*, volta a proteggere la qualità del credito differenziando il processo di istruttoria sulla base del profilo di rischio/rendimento di ciascuna richiesta, la soluzione *Credit Rating System*, che consente di gestire in un unico motore di applicazione molteplici modelli di valutazione, la piattaforma di *Credit Quality Management* che permette di ottimizzare la gestione del portafoglio dei crediti concessi e facilitare l'esercizio di eventuali azioni correttive, i sistemi per la *Gestione dei crediti problematici*, dalle posizioni in default al portafoglio del credito deteriorato, fino alla gestione del contenzioso e del recupero sia giudiziale sia stragiudiziale.
- **Sistemi Direzionali**, con un'estesa famiglia di applicazioni che copre tutte le esigenze delle banche in termini di contabilità generale e ciclo passivo su SAP ERP, pianificazione e controllo, segnalazioni agli organi di vigilanza.
- **Sistemi di Pagamento e Monetica**, con una proposta che consente di governare in modo integrato ciascun aspetto legato alla gestione dei sistemi di pagamento e della monetica, dalle carte di debito e credito agli ATM e ai POS, fino alle piattaforme di *mobile payment*, centralizzando su un unico interlocutore tutte le funzionalità tipiche di quest'area.

## Servizi di Business Process Outsourcing

I servizi di BPO, forniti dal Gruppo Cedacri tramite le società C-Global e Cedacri International, prevedono la gestione esternalizzata dei processi di business, sia di front office (punti vendita/filiali, call center) sia di back office (produzioni accentrate, attività amministrative), e dell'intero processo di gestione documentale.

Questi servizi sono rivolti ad istituti di credito di qualsiasi tipologia e dimensione e coprono numerose aree: Finanziamenti, Contabilità e ciclo fornitori, Incassi e Pagamenti, Tesoreria Enti,

Finanza, Estero, Amministrazione del personale, Segnalazioni agli organi di vigilanza, Centrale Rischi, Gestione degli ATM, Promotori e reti di vendita.

Per quel che riguarda la gestione documentale, il Gruppo Cedacri offre servizi di Dematerializzazione, per eliminare la carta dai processi di business aumentandone l'efficienza, servizi di Archiviazione fisica, per la conservazione dei documenti cartacei secondo i più elevati standard architettonici e di catalogazione, servizi di Web Document & Workflow Management, per la gestione degli archivi documentali digitali, servizi di Conservazione Sostitutiva, per l'archiviazione dei documenti su supporto digitale con garanzia di validità legale e opponibilità a terzi nel tempo, e servizi di Certification Authority, Posta Elettronica Certificata (PEC) e Firma Digitale.

### **Servizi di stampa e postalizzazione**

Il Gruppo Cedacri, attraverso la società Docugest, propone un'offerta modulare per l'intero processo produttivo di stampa e postalizzazione di documentazione cartacea: dal document design alla stampa fino all'imbustamento, utilizzando modalità operative personalizzate per tipologia di cliente e lavorazione. La società opera principalmente su 4 segmenti di prodotto: comunicazioni massive dal mondo bancario, assegni bancari e circolari e vaglia banco posta, codici segreti (pin bancomat, carte, password servizi telematici) laser con etichetta speciale, e tabulati bancari ad uso interno. A completamento dei servizi standard di stampa e imbustamento, Docugest può supportare il cliente su altre attività, quali archiviazione su supporto magnetico e conservazione sostitutiva della carta, anticipo delle comunicazioni via posta elettronica o fax, servizio di assistenza con monitoraggio delle fasi di produzione e consegna delle comunicazioni, visualizzazione su web dello stato di avanzamento dei lotti in lavorazione, e soluzioni di mailing generalizzato alla clientela.

### **Carte di Pagamento**

Tramite C-Card, nuovo punto di riferimento nel mercato delle carte di pagamento e prima Payment Institution italiana, il Gruppo Cedacri offre un servizio completo di issuing e di outsourcing delle attività di processing delle carte e dei servizi collegati. Nello specifico C-Card si pone come gestore in toto della catena del valore legata alle carte di pagamento, dai servizi base di produzione e gestione carte, alla gestione contabile e dei titolari, fino ai servizi di gestione operativa delle dispute, di investigazione frodi e di call center.

Dal punto di vista tecnologico, grazie a una partnership esclusiva con T-SYS, operatore mondiale nel settore, C-Card può offrire alla propria clientela una piattaforma all'avanguardia, con 2.000 parametri gestiti, e livelli di efficienza e flessibilità unici per il mercato italiano.

### **Business Information e Valutazione Immobiliare**

Il Gruppo Cedacri offre una gamma completa di servizi di business information e di valutazione immobiliare, flessibili, modulari e commisurabili alle più specifiche esigenze, per consentire ad ogni tipologia di istituto di credito, società di servizi finanziari, concessionarie di riscossione tributi e società di credit collection di conoscere a fondo la clientela e valutarne le potenzialità, di prevenire e recuperare le insolvenze e di ottenere valutazioni immobiliari affidabili, trasparenti e oggettive.

## **Il Top Management di Cedacri**

**Presidente:** Sergio Capatti

**Direttore Generale:** Salvatore Stefanelli