



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, compagnie assicurative, utility e aziende industriali, ai quali è in grado di fornire una gamma completa ed integrata di soluzioni: full outsourcing, facility management, system integration e servizi di business process outsourcing.

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.
38	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.
670	i dipendenti di Cedacri S.p.A.
1.400	i dipendenti del Gruppo
100	i clienti di Cedacri S.p.A., con oltre 70 banche
Oltre 150	i clienti del Gruppo
Oltre 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
11.000	Utenti di canali virtuali gestiti, di cui circa 3.000 collegati in media contemporaneamente

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 territoriali sia di medio-grandi dimensioni, quanto alle compagnie assicurative, alle utility e alle aziende industriali di migliorare la gestione di IT e Operations, riducendo i costi e mantenendo elevata la qualità dei servizi.

L'approccio di Cedacri è all'insegna della flessibilità e si caratterizza per una attenzione costante nel recepire le esigenze dei clienti all'interno dei propri servizi e delle proprie piattaforme: i percorsi di sviluppo del Sistema Informativo e dell'offerta, infatti, vengono allineati in modo costante alle mutevoli esigenze del mercato oltre che alle continue evoluzioni che si registrano in campo tecnologico e informatico.

L'attenzione che Cedacri riserva a ciascun cliente si rispecchia anche nel proprio modello operativo, ingegnerizzato e perfezionato negli anni. In particolare, Cedacri mette a disposizione di ogni cliente un'unica figura di riferimento, il Client Manager, cardine dell'organizzazione operativa: tale figura segue direttamente il cliente giorno per giorno, lo guida nell'utilizzo migliore delle piattaforme Cedacri e si occupa di raccogliere le esigenze e di trasformarle in input operativi per lo sviluppo dei sistemi.

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, riuscendo così a operare a pieno regime nel loro ruolo di sostegno finanziario all'imprenditoria e alle famiglie. Tramite le sue molteplici soluzioni tecnologiche, 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 e dall'altro consente di trasformare le modalità di gestione della relazione con la clientela attraverso una multicanalità integrata.

Cedacri consente alle banche di esternalizzare in toto la gestione dei sistemi informativi, così come quella delle infrastrutture tecnologiche e dei processi di business, con una concreta misurabilità dei risultati in termini di riduzione dei costi e aumento delle performance. Al contempo il Gruppo si propone come partner per quelle banche che gestiscono internamente i propri sistemi informativi ma sono interessate ad integrarvi applicazioni specifiche in determinate aree, affiancando anche gli istituti nello sviluppo di pacchetti applicativi tagliati su misura.

Anche sul fronte delle compagnie assicurative, delle utility e delle aziende industriali, Cedacri si pone come partner cui affidarsi per ottenere benefici concreti dai percorsi di esternalizzazione dell'infrastruttura tecnologica e di processi di business di diversa natura, perché in grado di garantire una forte riduzione dei costi ed elevati standard di servizio grazie a competenze specialistiche e tecnologie sempre all'avanguardia.

Aree di Competenza e Offerta

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

L'OFFERTA PER IL SETTORE BANCARIO

Oggi gli istituti bancari, qualsiasi sia la loro dimensione, sono tutti consapevoli della necessità di ripensare le proprie modalità di operare sul mercato per essere competitivi. Da un lato ogni banca è chiamata a rivedere i propri processi di business per renderli più efficienti e abbattere così i costi. Contestualmente, però, le banche si pongono anche l'obiettivo di innalzare i ricavi e sono pertanto alla ricerca di modalità innovative di relazione con la clientela che permettano di coltivare nuove opportunità di vendita.

Per conciliare questi due obiettivi – ottimizzazione delle risorse da un lato e miglioramento dell'efficacia commerciale dall'altro – Cedacri propone agli istituti di puntare sul modello della banca digitale, che da un lato spinge verso la dematerializzazione dei processi e dall'altro verso un ripensamento del mix di canali attraverso cui interagire con la clientela e sviluppare l'offerta di prodotti e servizi. In quest'ottica, Cedacri si pone come abilitatore – attraverso le proprie soluzioni, le proprie piattaforme, i propri servizi – che sostiene la trasformazione digitale delle banche.

Cedacri 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.

Full Outsourcing

Con il Full Outsourcing la Banca Cliente affida a Cedacri la gestione completa del sistema informativo dell'organizzazione: componenti applicative, infrastruttura tecnologica e servizi di application management e di help desk. La proposta di Cedacri fa leva su un'offerta completa di servizi per rispondere in modo flessibile alle molteplici specializzazioni delle banche e delle società finanziarie italiane (dalle banche retail alle banche corporate, dalle banche territoriali fino alle SIM, etc).

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 e affidabile per rispondere alle attese di un bacino di utenza altamente qualificato.

Sul fronte dell'innovazione, il modello di Full Outsourcing di Cedacri consente di ottenere una copertura funzionale completa, grazie alla messa a fattor comune di soluzioni sviluppate per rispondere alle esigenze più diversificate. Scegliendo l'outsourcing, la singola banca può beneficiare di ingenti investimenti in innovazione, che da sola difficilmente potrebbe sostenere e che invece tale modello rende possibili grazie alla condivisione dei costi tra tutti i clienti: negli ultimi 4 anni Cedacri ha investito 135 milioni di euro nell'evoluzione strategica dei sistemi e delle applicazioni IT e prevede di continuare ad investire 30 milioni di euro nel corso del 2014 per continuare a garantire innovazione di prodotto e standard di servizio sempre più elevati.

Per l'erogazione dei servizi di Full Outsourcing dei sistemi informativi, Cedacri dispone di un sistema informativo multi-banca, multi-site, multi-canale, multi-lingua in grado di essere 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, e che vanta in particolare

applicazioni di eccellenza nelle aree *Canali e Core Banking, Finanza, Crediti, Sistemi Direzionali, Sistemi di Pagamento e Monetica*.

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 in riferimento alla Circolare 263 del luglio 2013.

Facility Management

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, infrastruttura di networking, sistemi di stampa, connettività verso internet) e dei servizi collegati (servizi sistemistici, help desk, sicurezza logica, 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 Campus 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. L'offerta di Business Continuity e Disaster Recovery si completa con i servizi di Workplace Recovery, grazie ai quali Cedacri mette a disposizione del mercato spazi per sale riunioni e locali con capienza fino a 300 persone ciascuna, allestite con postazioni di lavoro pre-configurate a partire dal sistema operativo fino ai più comuni applicativi di produttività personale, stampanti e telefoni, fax e connettività internet..

Il modello di Facility Management di Cedacri consente da un lato di ridurre sensibilmente i costi operativi, con risparmi fino al 30% e pricing "as a service", e dall'altro di liberare risorse economiche e umane da focalizzare sul core business. Cedacri permette inoltre a ciascun cliente di disporre di infrastrutture sempre all'avanguardia, beneficiando di ingenti investimenti nell'innovazione dei sistemi IT che vengono continuamente stanziati.

System Integration e Soluzioni Applicative

Per rispondere in modo specifico alle esigenze di quegli istituti che non intendono esternalizzare completamente i propri sistemi informativi, ma ricercare maggiore efficienza solo in alcune aree mantenendo in house altre componenti ritenute più distintive per il business, Cedacri ha messo a punto un'offerta di soluzioni applicative che possono essere adottate in modo selettivo all'interno dei sistemi informativi del cliente. In questo modo le banche sono in grado di ottenere una riduzione dei costi e maggiore efficienza gestionale per determinati processi e aree di business, disponendo di servizi di eccellenza con la garanzia della continua evoluzione delle piattaforme applicative.

Anche grazie alla società del gruppo SiGrade, Cedacri è in grado di accompagnare il percorso di integrazione delle proprie applicazioni all'interno dei sistemi della Banca Cliente con avanzate competenze specialistiche e sviluppando le componenti software che si rendono necessarie per perfezionare tale integrazione. Il cliente può contare sulle professionalità e sulle avanzate competenze di SiGrade anche per lo sviluppo di applicazioni su misura: dalla definizione dei requisiti software fino alla realizzazione di progetti ad elevato contenuto tecnologico.

Le soluzioni applicative Cedacri sono disponibili in diverse modalità (licenza d'uso, licenza d'uso e application management e outsourcing selettivo, in modalità ASP) e rispondono alle esigenze degli istituti nei principali ambiti funzionali:

- **Canali e Core Banking**, con un portafoglio completo di applicazioni che abilitano un modello di multicanalità integrata per la gestione della relazione con la clientela: dalla piattaforma di sportello a quella di Internet e Mobile Banking, dalla soluzione di Corporate e Retail Banking ai Web ATM, 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. Sempre nel 2013, Cedacri ha introdotto una innovativa piattaforma di *remote selling*, realizzata in partnership con Infocert, che si integra nei sistemi di Home Banking e Mobile Banking e consente di conferire in modo immediato al potenziale cliente della banca lo strumento di firma digitale remota necessario a sottoscrivere legalmente il contratto d'acquisto; l'identificazione della persona avviene tramite bonifico bancario o carta di credito, nel caso in cui il potenziale cliente abbia già un conto corrente, o tramite webcam, nel caso di soggetti senza conto corrente.

- **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 necessarie a gestire titoli, derivati quotati, fondi d'investimento e Sicav, e *ObjFin* – Tesoreria Integrata Finanza, prodotto pensato per tenere costantemente monitorati i flussi finanziari e le posizioni di tesoreria.
- **Crediti**, con una suite completa e integrata di applicazioni per la gestione della qualità del credito, che consente di orchestrare le attività di tutte le unità organizzative coinvolte nel ciclo di gestione: *Origination Crediti*, volta a proteggere la qualità del credito differenziando il processo di istruttoria sulla base del profilo di rischio/rendimento di ciascuna richiesta, *Credit Rating System*, che consente di gestire in un unico motore di applicazione molteplici modelli di valutazione, *Credit Quality Management* che permette di ottimizzare la gestione del portafoglio dei crediti concessi e facilitare l'esercizio di eventuali azioni correttive, e *Gestione Crediti Problematici*, che supporta la gestione delle posizioni in default e del portafoglio del credito deteriorato, incluso il contenzioso e il 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 Business Process Outsourcing, forniti dal Gruppo Cedacri tramite le società C-Global e Cedacri International, prevedono la gestione esternalizzata di interi processi di business, con la proposta di soluzioni corredate di tutti gli strumenti necessari al cliente per mantenere il governo degli stessi e il controllo dei livelli di servizio. Il Gruppo Cedacri affianca la struttura organizzativa interna dei propri clienti con un approccio strutturato e consulenziale finalizzato a esternalizzare processi complessi di varia natura, che spaziano dalla gestione dei back office amministrativi e bancari ai servizi di Contact Center, dalla gestione documentale ai servizi di monetica.

Per quel che concerne le attività di back office, il Gruppo Cedacri ha maturato negli anni competenze significative nella gestione e nel governo di processi di Back Office complessi erogati in outsourcing, con diverse aree di specializzazione nel settore bancario e delle istituzioni finanziarie: Incassi e Pagamenti, Servizi Finanza, Reportistica Istituzionale, Servizi Amministrativi, Finanziamenti e Mutui e Servizi Banca Online.

Nell'area dei Contact Center, il Gruppo Cedacri propone servizi che, integrando processi di comunicazione e sistemi informativi evoluti, vanno oltre il classico modello di call center per gestire l'intero ciclo di vita del rapporto cliente-azienda in relazione agli obiettivi di business. Gli elementi distintivi dell'offerta Cedacri in ambito Contact Center inbound e outbound, infatti, 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.

La proposta del Gruppo Cedacri nell'ambito della gestione documentale si articola invece in servizi di Dematerializzazione, di Archiviazione digitale, di Archiviazione fisica e Trasporti, di Conservazione Sostitutiva e di Stampa e postalizzazione. Per quest'ultima tipologia di servizi, il Gruppo Cedacri si affida alla società Docugest, in grado di gestire l'intero processo produttivo (dalla stampa all'imbustamento) con l'utilizzo di modalità operative personalizzate per tipologia di cliente e lavorazione.

Guardando infine ai servizi di 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.

Il Top Management di Cedacri

Presidente: Sergio Capatti

Direttore Generale: Salvatore Stefanelli

Ulteriori informazioni

Cedacri S.p.A.

Via Del Conventino, 1 - 43044 Collecchio (PR)

Cedacri

Rita Zelaschi

tel. + 39.0521.807090

cell. 335.5845341

e-mail: rita.zelaschi@cedacri.it

Ketchum

Alfonsa Butera, Giulia Colombo

tel. + 39.02.62411911

alfonsa.butera@ketchum.com, cell. +39.346.8442041

giulia.colombo@ketchum.com

www.cedacri.it

[Media Room Cedacri: http://cedacrimediroom.wordpress.com/](http://cedacrimediroom.wordpress.com/)

Collecchio, febbraio 2014