

Una storia di successo Adobe: Cedacri

Cedacri utilizza le soluzioni Adobe LiveCycle per aumentare la tempestività e la qualità dei servizi bancari.

In breve

Cedacri fornisce servizi per progettare, personalizzare e gestire la modulistica bancaria e stampare gli estratti conto. L'azienda utilizza Adobe LiveCycle Forms per produrre moduli Adobe PDF interattivi ed estrarre i dati dai moduli Adobe PDF compilati; Adobe LiveCycle Form Manager per gestire centralmente la modulistica; e Adobe Designer per progettare moduli Adobe PDF dinamici. Cedacri ha già completato con successo la transizione di 4 istituti di credito verso il nuovo sistema con l'obiettivo finale di consentire la migrazione di 40 banche dal precedente sistema batch verso i moduli Adobe Portable Document (PDF). A seguito di questo successo, anche gli altri istituti finanziari stanno adottando le soluzioni Adobe LiveCycle per migliorare i loro servizi.

Documenti intelligenti al lavoro

Con sede principale a Parma, Cedacri è il principale outsourcer di servizi IT dedicati agli operatori finanziari. Con un fatturato 2005 di 150 milioni di euro, 550 dipendenti e una clientela composta da oltre 60 banche, Cedacri è leader sul mercato italiano dei servizi IT.

La clientela di Cedacri è rappresentata dal settore bancario più grande d'Europa, quello degli istituti di piccole e medie dimensioni. Per poter raggiungere economie di scala, queste banche di minori dimensioni hanno la tendenza ad affidare i loro servizi più importanti in outsourcing.

Rapidi cambiamenti in atto nel settore bancario stanno portando Cedacri ad adottare nuovi metodi per fare business. Questi mutamenti dipendono da una serie di fattori:

- **Aumento della complessità** - L'evoluzione del settore dei servizi finanziari sta conducendo a un aumento della complessità (come ad esempio la legislazione comunitaria o le normative anti-riciclaggio). Di conseguenza le banche sono alla costante ricerca di soluzioni IT innovative e più efficienti per risolvere meglio le problematiche di business pur contenendo i costi.
- **Consolidamento** - Il consolidamento crea istituti più grandi e complessi dotati di portafogli prodotti più vasti, di una copertura geografica più ampia e di un numero di linee di business superiore. Tutto questo incrementa considerevolmente i requisiti e la complessità dei sistemi IT.
- **Maggior concorrenza** - L'aumento della competizione continua a influire sui margini di profitto costringendo le banche a ripensare le loro opportunità IT e rivolgersi a soluzioni innovative fornite in outsourcing per controllare i costi e agevolare nuove possibilità di guadagno. Le banche devono inoltre competere con più decisione per conquistare e conservare i clienti, che hanno oggi a loro disposizione un ampio numero di opzioni alternative.
- **Normative** - Nuove leggi implicano spesso investimenti IT significativi. Come gli altri istituti bancari del resto del mondo, anche le banche italiane devono investire in nuove tecnologie al fine di adeguarsi ai nuovi requisiti. In un ambiente così dinamico, gli istituti stanno rivalutando tutti i loro aspetti operativi; anche attività di routine come la produzione e la distribuzione di estratti conto e di altri documenti rivolti al cliente sono attualmente oggetto di rinnovamento allo scopo di supportare servizi più efficienti e personalizzati.

CLIENTE

Cedacri
www.cedacri.it



SETTORE

Servizi IT dedicati agli operatori finanziari

SFIDE

- Produrre moduli bancari personalizzati con maggior facilità
- Ridurre tempi e costi amministrativi

SOLUZIONI

- Cedacri utilizza le soluzioni Adobe LiveCycle per automatizzare la generazione e il completamento di moduli bancari personalizzati.
- Automazione dei processi di business
- Gestione del coinvolgimento del cliente

RISULTATI

- Conseguimento dell'intero ROI in meno di due anni
- 13 persone sollevate dai compiti manuali
- Miglioramento della qualità dei documenti bancari
- Miglioramento dei servizi al cliente
- Riduzione degli errori grazie alla diminuzione dei processi manuali
- Riduzione dei costi all'interno degli istituti che adottano la soluzione

PRODOTTI ADOBE UTILIZZATI

- Adobe Designer
- Adobe LiveCycle Forms
- Adobe LiveCycle Form Manager

Le soluzioni Adobe LiveCycle

In qualità di maggior outsourcer operante sul mercato bancario italiano, uno dei servizi forniti da Cedacri riguarda il design, la personalizzazione e la gestione della modulistica, nonché la stampa degli estratti conto. L'esigenza di Cedacri era quella di poter disporre di una soluzione in grado di generare più facilmente contratti, estratti conto e altri moduli in maniera visivamente accattivante. L'obiettivo era quello di fornire documenti dal brand più omogeneo, eliminare gli errori di formattazione e creare moduli dinamici in grado di automatizzare i vecchi processi cartacei.

Cedacri ha scelto le soluzioni Adobe LiveCycle perché in grado di:

- Eliminare gli errori di formattazione
Le numerose banche clienti di Cedacri impiegano tecnologie di tipo differente. Cedacri voleva eliminare i problemi associati alla varietà di formati e modelli di documenti adottando una tipologia di file standard utilizzabile con facilità da tutti i clienti bancari.
- Migliorare il design e la personalizzazione dei moduli
Poiché Cedacri serve numerose banche, la sua libreria di moduli richiede aggiornamenti costanti. La nuova gestione centralizzata consente di ridurre gli errori grazie all'eliminazione delle versioni obsolete e all'utilizzo di uno strumento più user-friendly.
- Generare i documenti dinamici
Cedacri voleva offrire ai propri clienti servizi maggiormente innovativi: l'obiettivo era quello di poter fornire moduli intelligenti comprensivi di formule e grafica in grado di variare automaticamente secondo le esigenze della persona che richiede o compila il singolo modulo.
- Eliminare tempi e costi di distribuzione
Attraverso la centralizzazione della gestione dei moduli, Cedacri intendeva eliminare i tempi e i costi associati alla distribuzione.

“La soluzione Adobe LiveCycle ci consente di produrre documenti maggiormente interattivi e dinamici riducendone i costi. Con i documenti intelligenti in formato Adobe PDF possiamo, inoltre, sfruttare una più ampia gamma di funzionalità eliminando allo stesso tempo una quantità significativa di errori di formattazione. Con il software Adobe LiveCycle Designer possiamo creare e personalizzare la modulistica all'interno di un ambiente intuitivo e user-friendly”.

Giovanni Carosso, responsabile delle architetture IT di Cedacri

Razionalizzazione dell'integrazione e della manutenzione

Coinvolta in un progetto pilota della durata di dieci giorni, Adobe ha dimostrato come Cedacri potesse radicalmente semplificare l'interazione delle persone con i documenti. Elemento essenziale per il successo della fase pilota è stata una combinazione dell'architettura aperta Adobe LiveCycle con il diffusissimo software Adobe Reader. Cedacri ha portato con successo la prima delle 40 banche verso il nuovo sistema passando dalla sua vecchia soluzione batch ai moduli Adobe Portable Document (PDF) dinamici. Sulla base di questo successo, anche le altre banche stanno adottando soluzioni Adobe LiveCycle per migliorare i loro servizi. La soluzione Adobe utilizzata da Cedacri comprende Adobe LiveCycle Forms per produrre moduli Adobe PDF interattivi ed estrarre i dati dai moduli Adobe PDF compilati; Adobe LiveCycle Form Manager per gestire centralmente i moduli; e Adobe Designer per progettare moduli Adobe PDF dinamici.

Vantaggi concreti per gli istituti e i loro clienti

La soluzione si integra in modo trasparente con i servizi Cedacri e consente agli istituti di credito di collegare i modelli dei documenti Adobe PDF ai dati residenti nei propri sistemi back-end. I documenti personalizzati vengono generati dinamicamente. La soluzione ha inoltre ridotto considerevolmente la complessità dei moduli per mezzo della personalizzazione, ne ha accelerato il time-to-market, e in ultima analisi ha migliorato il servizio alla clientela.

Giovanni Carosso, responsabile delle architetture IT di Cedacri, afferma: *“La soluzione Adobe LiveCycle ci consente di produrre documenti maggiormente interattivi e dinamici riducendone i costi. Con i documenti intelligenti in formato Adobe PDF possiamo, inoltre, sfruttare una più ampia gamma di funzionalità eliminando allo stesso tempo una quantità significativa di errori di formattazione. Con il software Adobe LiveCycle Designer possiamo creare e personalizzare la modulistica all'interno di un ambiente intuitivo e user-friendly”.*

Cedacri prevede che, una volta completato l'intero processo di migrazione, si possano ottenere i seguenti vantaggi:

- Pieno ritorno dall'investimento in meno di due anni grazie a ricavi stabili e alla riduzione del lavoro di gestione del sistema.
- Aumento del fatturato e riduzione dei costi medi per dipendente grazie alla diminuzione degli errori umani e degli interventi del personale nei processi riguardanti la modulistica.
- Cedacri prevede il risparmio di 0,5 giorni/uomo (rispetto alla precedente soluzione) ogni volta che viene creato un nuovo modulo. Considerando che questa attività oggi è in carico alle banche e che ogni banca ha in media 40 contratti, per migrare i 40 istituti sulla nuova soluzione complessivamente potranno essere risparmiati circa 800 giorni/uomo.
- Cedacri ipotizza inoltre un risparmio analogo nella gestione (modifiche successive e centralizzazione del servizio, con conseguente eliminazione del processo di distribuzione dei moduli). Perciò, nel momento in cui tutte le banche utilizzeranno la soluzione Adobe, il risparmio complessivo ammonterà a circa 1.600 giorni/uomo.
- Cedacri sta infine valutando la possibilità di ampliare l'ambito del progetto ai moduli di servizi utilizzati internamente dai dipendenti bancari (per esempio per richiedere ferie o trasferire fondi tra le agenzie). In questo caso i risparmi crescerebbero in maniera direttamente proporzionale.

Altri parametri che Cedacri si riserva di valutare al completamento del progetto sono i seguenti:

- Una superiore percentuale di conversione delle richieste in vendite effettive grazie all'utilizzo di prodotti più innovativi come i moduli Adobe PDF.
- Una maggiore percentuale di cross-selling. Cedacri può mettere a frutto la propria base di clienti per vendere più prodotti e servizi a ciascuno di essi.

Il progetto prevede anche alcuni potenziali vantaggi indiretti:

- Rafforzamento dell'immagine
- Aumento del focus sulle reali esigenze del mercato e dei clienti
- Aumento della fiducia e della produttività del personale Cedacri.

Anche i 40 istituti che saranno serviti da Cedacri con la soluzione Adobe possono attendersi significativi risparmi interni. Con la soluzione attuale, infatti, il personale di queste banche deve spesso intervenire manualmente dedicando tempo e denaro per correggere le inefficienze del processo di distribuzione dei moduli. I clienti Cedacri potranno dunque beneficiare di sostanziosi risparmi.

Fabrizio Pelizzi, direttore di Cedacri.net, sottolinea: *“La collaborazione che abbiamo stabilito con Adobe apre la strada anche a nuove opportunità di mercato in altri settori permettendoci di aumentare la nostra diversificazione di business. Oggi siamo in grado di fornire un prodotto innovativo e sicuro a una gamma più ampia di clienti potendo far affidamento su un partner solido e di fiducia”.*

In breve, i risultati previsti sono:

- Cedacri può attendersi di liberare dai compiti operativi fino a 13 dipendenti grazie alla semplificazione della creazione e gestione dei moduli.
- L'intero ritorno dall'investimento è previsto entro un arco di 2 anni al massimo.
- Cedacri può utilizzare Adobe PDF come proprio standard: ciò garantisce vantaggi nel design, nella stampa e nella conservazione dei moduli. La soluzione permette anche di eliminare gli errori di formattazione.
- Cedacri è stata in grado di combinare in tempo reale un modello di documento con i dati provenienti dal sistema informativo in maniera flessibile e tempestiva. I moduli Adobe PDF possono essere inoltre completati manualmente.

“La collaborazione che abbiamo stabilito con Adobe apre la strada anche a nuove opportunità di mercato in altri settori permettendoci di aumentare la nostra diversificazione di business. Oggi siamo in grado di fornire un prodotto innovativo e sicuro a una gamma più ampia di clienti potendo far affidamento su un partner solido e di fiducia”.

Fabrizio Pelizzi, direttore di Cedacri.net

- Grazie ad Adobe, Cedacri ha implementato una soluzione integrata comune per l'intero ambito aziendale. L'integrazione della soluzione Adobe con i sistemi informativi Cedacri è risultata del tutto rapida e lineare.
- La soluzione Adobe aumenta la flessibilità e l'adattabilità grazie al passaggio da un sistema client/server a un ambiente aperto basato su Web service XML.
- Cedacri può ora proporre documenti più sofisticati contenenti formule ed elementi grafici complessi, e capaci di adattarsi dinamicamente alle condizioni dei singoli contratti.
- Cedacri potrà agevolmente ampliare l'ambito del progetto includendo non solo la modulistica ma anche le funzioni di servizio utilizzate internamente dai dipendenti degli istituti, aumentando le economie di scala e quindi i risparmi finanziari.
- Cedacri sta valutando la possibilità di adottare in futuro anche il supporto delle firme digitali.
- Cedacri si attende un ritorno positivo in termini di immagine dato che è ora in grado di fornire ai suoi clienti un servizio più innovativo.
- Cedacri potrà infine approfittare di nuove opportunità di mercato in altri settori aumentando la redditività e il livello di diversificazione del business.

Adobe Systems Italia

Centro Direzionale Colleoni, Pal. Taurus A3
V.le Colleoni, 5 - 20041 Agrate Brianza (MI)

www.adobe.com
www.adobe.com/it

Adobe, il logo Adobe, Acrobat e LiveCycle sono marchi commerciali o marchi commerciali registrati di Adobe Systems Incorporated negli Stati Uniti e/o in altri paesi. Tutti gli altri marchi commerciali appartengono ai rispettivi proprietari.

© 2007 Adobe Systems Incorporated. Tutti i diritti riservati.
Printed in Italy.

