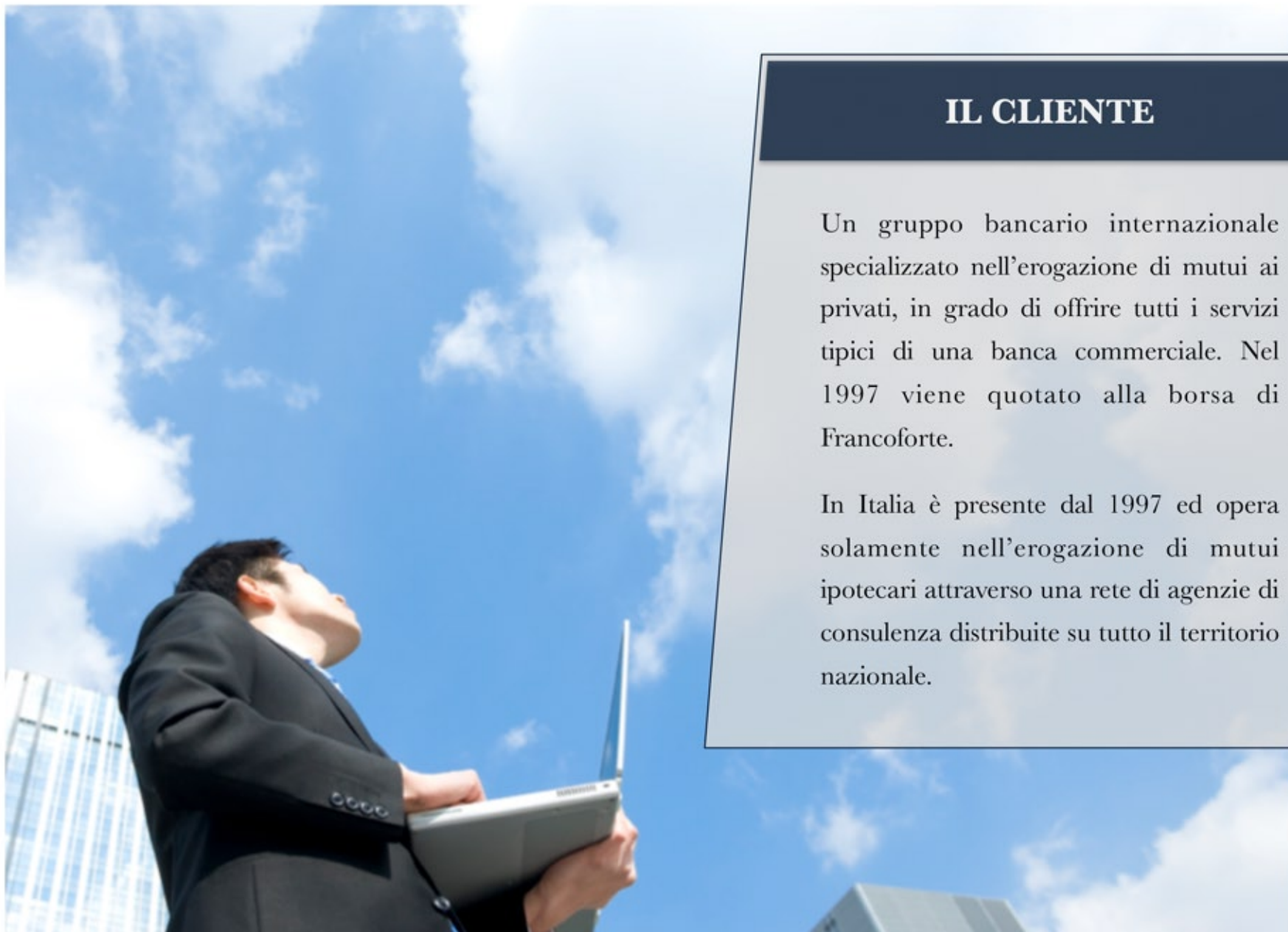




GRUPPO
DePASQUALE

CASE HISTORY

Banca internazionale



IL CLIENTE

Un gruppo bancario internazionale specializzato nell'erogazione di mutui ai privati, in grado di offrire tutti i servizi tipici di una banca commerciale. Nel 1997 viene quotato alla borsa di Francoforte.

In Italia è presente dal 1997 ed opera solamente nell'erogazione di mutui ipotecari attraverso una rete di agenzie di consulenza distribuite su tutto il territorio nazionale.



IL CONTESTO

Nel 2012 il Cliente decide di abbandonare il mercato italiano. Si crea quindi l'esigenza di gestire i loan management esistenti fino alla loro scadenza naturale o fino ad eventuali interruzioni richieste dal cliente.

Il progetto prevede la cessione di un ramo di azienda per un totale di 14 risorse distribuite in due città italiane: Verona e Bolzano. Tutti i dipendenti sono bilingue (italiano/tedesco) e operano su sistemi informatici della casa madre tedesca, unitamente a piattaforme di efficientamento di processi realizzate dal Gruppo De Pasquale.

LE FASI

Nel periodo Giugno-Settembre 2013 il Cliente e Gruppo De Pasquale hanno congiuntamente svolto un'analisi preliminare necessaria a fotografare l'attuale stato dell'arte dei processi da esternalizzare (situazione as-is); il report ha consentito di raccogliere e strutturare informazioni utili a verificare e consolidare le ipotesi economiche.

Le fasi del progetto sono state:

- Assesment delle risorse umane
- Organizzazione ruoli e responsabilità
- Procedure ed istruzioni di lavoro
- Tempi di processamento
- Volumi
- Strumenti tecnologici utilizzati
- Criticità dell'attività in ambito





IL PERIMETRO DEL SERVIZIO

Con l'obiettivo di dare continuità al servizio nei confronti della clientela del gruppo bancario, è stata presa in considerazione l'ipotesi di outsourcing per le seguenti aree:



Accoglienza ed
assistenza
segretariale



Comunicazione
agli enti ed alla
Banca d'Italia



Contabilità
clienti



Existing loan
management

KICK OFF

E' stato inoltre stabilito un periodo iniziale di transizione di 8 mesi, decorrente dalla presa in carico delle attività, durante il quale il Gruppo De Pasquale si è occupato di:



definire SLA e KPI del progetto



predisporre le aree di efficientamento del processo attraverso tecnologie innovative



predisporre e consolidare le procedure operative per la gestione dei processi esternalizzati



individuare ed implementare un piano di miglioramenti (organizzativi/ di processo/ tecnico)



mappare, valutare e colmare eventuali gap di competenze delle risorse cedute.