



L'evoluzione dello sportello bancario

SCAI Solution Group Series.

Remotizzazione, digitalizzazione ed
efficientamento dei processi di sportello.



Indirizzo

SCAI Solution Group SPA
Via Salaria, 298/A
00199 ROMA
Italia



Contatti

Telefono: 06 904050 04
Email: info@ssgroup.it
Website: www.ssgroup.it
P.IVA: 05348521005



**Innoviamo per
creare valore**



01. Contesto di Mercato

L'evoluzione del Digital Banking



01

L'attuale situazione sanitaria ha dato una forte spinta all'utilizzo delle soluzioni digitali remote, permettendo la totale operatività bancaria, che attualmente vive un momento storico di profondo cambiamento dovuto alle innumerevoli complicazioni scatenate dalla pandemia globale.

Le criticità

La principale criticità è rappresentata dalla diffusa impossibilità di accedere fisicamente agli sportelli bancari per effettuare le operazioni di cassa e le varie attività di consulenza, che fino al 2020 venivano gestite di persona. Il problema fondamentale può essere identificato nella dilagante assenza di piattaforme digitali atte alla remotizzazione dell'esperienza consulenziale con gli specialisti di filiale.

Questo ripensamento dei modelli di business è legato al numero di filiali sul territorio e al modello di business all'interno delle filiali stesse. L'incrocio di queste due tematiche è il punto di contatto con il cliente che, diventando sempre più digitale, può essere fisico, locale, remoto o mobile: lo sportello bancario.

L'offerta per il Digital Banking

La configurazione dell'offerta dei servizi di Digital Banking è molto ricca nel panorama bancario. **Internet Banking** e **'app'** per smartphone sono ormai consolidati nei modelli distributivi. L'app per Tablet è offerta dal 64% delle realtà mentre poco più di un terzo offre anche la soluzione di offerta attraverso oggetti indossabili come orologi (i cosiddetti *wearable*).

Contesto di Mercato

L'evoluzione del Digital Banking

+24%

Banche che entro il 2020 hanno adottato soluzioni di riconoscimento con identità digitale.

Esempio: l'onboarding della clientela tramite il video selfie è già recepita dalla attuale normativa bancaria.

55%

Clienti che operano in modo dispositivo tramite canali sia fisici che remoti.

41%

Clienti che utilizzano l'ATM per operazioni diverse dal prelievo.

Infatti, diverse realtà come le banche sono impegnate nello sviluppo di tecnologie di riconoscimento che non richiedono l'intervento umano ed entro il 2020 si stima che circa il 24% delle banche abbiano adottato la soluzione di riconoscimento con identità digitale.

Considerando cinque canali principali (agenzia, consulente finanziario, ATM, web banking e contactcenter) emerge come in media i clienti usano circa 2 canali diversi per effettuare operazioni dispositive.

Considerando i canali remoti quali l'ATM e il telefono, oltre che al web banking, si evidenzia come **solo il 55% dei clienti ricorra a canali sia fisici che remoti per operare in modo dispositivo.**

In termini di numerosità gli ATM hanno registrato negli ultimi anni un calo, coerentemente con la riduzione del numero di sportelli nonché con la crescita delle transazioni effettuate mediante bonifici, carte di pagamento o addebiti pre-autorizzati.

In linea con quanto appena detto, man mano che cresce il ricorso ai canali a distanza per l'operatività più 'evoluta' (pagamenti, ordini), anche **l'ATM svolge per circa il 41% dei clienti, un ruolo importante per le operazioni diverse dal prelievo** (es. versamenti e ricariche telefoniche o di carte prepagate).

Infatti, dal 2019 si è assistito ad un aumen-

to degli ATM presenti in Italia, in particolare con riguardo alle apparecchiature che erogano contante in luoghi pubblici.

Negli ultimi 10 anni sono stati chiusi oltre 9.700 sportelli, di cui il 61% circa negli ultimi 5 anni. Solo nell'ultimo anno, il loro numero è sceso di circa 1.100 unità (-4,3%).

Si consolida e si rinnova lo spazio per la consulenza in filiale, per cui si progettano ambienti più accoglienti e riservati: in tal senso, la pandemia del 2020 ha posto le basi per evolvere ulteriormente il ruolo dell'agenzia nei modelli di servizio, come sta accadendo per il ruolo del punto vendita di molti settori extra bancari.

L'Italia registra un sensibile gap rispetto agli altri paesi europei nella copertura assicurativa del mercato retail e pmi nel mondo della bancassicurazione. Per il mercato bancario, negli ultimi anni, il comparto vita rappresenta già un'area di business consolidata e sul mondo della protezione (danni) si assiste ad una crescita importante.

Le banche stanno già cogliendo l'opportunità di sviluppare ulteriormente questa area di prodotti e servizi per diventare un partner privilegiato nella vita dei clienti.

La sfida diviene quindi quella di **rendere proponibili anche secondo le nuove modalità di contatto digitali in filiale o remote** anche prodotti come quelle citati.

02. Digital transformation

In questo scenario sono in corso da tempo attività di digitalizzazione dei processi e di trattamento digitale di dati ed informazioni aziendali per i quali, alla luce di quanto è stato detto prima, la scelta delle corrette tecnologie di interazione con i clienti non può e non deve essere relegata come ultima attività nella fase di scelta, ma deve essere parte del processo decisionale già nella prima fase di pianificazione.



Le soluzioni della Business Unit Digital di SSG

SSG offre un'ampia gamma di servizi e tecnologie digitali volte alla remotizzazione di tali processi "standard", spaziando dalla Firma Digitale Remota alla Video Conference Avanzata, dalla gestione dei processi di Onboarding della clientela alla digitalizzazione degli asset presenti in filiale.

Come anticipato, l'attuale situazione sanitaria ha dato una forte spinta all'utilizzo della Firma Digitale Remota, che SSG ha sviluppato e chiamato *SCAI Cygnature*, permettendo la totale operatività bancaria.

Si tratta di una firma che, a seguito di un classico OTP (One-Time Password), permette di sottoscrivere un documento in qualsiasi parte del mondo ci si trovi.

SCAI CYGNATURE

Come si può sottoscrivere un documento in banca quando non ci si può recare fisicamente?

Il cliente può accedere a un sistema di video-comunicazione durante il quale riceverà il documento da sottoscrivere tramite la piattaforma e, allo stesso tempo, quando si andrà a cliccare nel campo per la firma, riceverà sul proprio smartphone un codice OTP che permetterà la sottoscrizione del documento. Tutto questo processo sarà certificato e reso sicuro dalla tecnologia Blockchain intrinseca di *SCAI Cygnature*.

Il mercato per il mondo Bancario offrirà piattaforme che in un'unica soluzione convoglieranno le diverse modalità di Firma Digitale (Grafometrica e Remota), a tal punto da consentire la sottoscrizione con il riconoscimento biometrico facciale, scansione dell'iride e cattura dell'impronta digitale con un'ottimizzazione dei costi ancora più profonda.

SSG è System Integrator leader nel mercato Banking e supporta il settore nell'ottimizzazione dei costi grazie a un'offering di soluzioni tecnologiche volte alla digitalizzazione dei processi obsoleti.

Perché sceglierci?

- 01 - Centro di competenza affidabile e solido**
- 02 - Elevata capacità tecnica e di analisi delle necessità**
- 03 - Alta specializzazione del reparto di prevendita e di ingegneria di offerta**
- 04 - Approccio tecnologico di tipo progettuale e consulenziale**



Altri servizi e soluzioni dedicati al settore *Banking*

SSG ha stipulato numerosi Accordi Quadro con i principali player del mercato bancario, a cui offre consulenza verticale relativa non solo alle soluzioni digitali remote già menzionate, ma anche alla fornitura in esclusiva di asset tecnologici volti alla digitalizzazione dei processi.

Siamo il Best Partner di WACOM dal 2017 per tutto ciò che riguarda l'hardware di firma grafometrica (dispositivi tablet per la cattura dei dati biometrici della clientela). Attualmente abbiamo installato oltre 90.000 device in tutto il territorio nazionale.

Inoltre, offriamo soluzioni tecnologiche innovative come gli scanner per assegni Fujitsu per l'ottimizzazione dei processi bancari dedicati a tale modalità di versamento di denaro.

03. Sportello digitale bancario

Soluzioni ICT



Soluzioni di SaaS di Pure Storage

Lo scenario composto da un notevole numero di sportelli fisici distribuiti sul territorio col fine di offrire servizi bancari remotizzati pone un importante problema in termini di data retention e di conservazione del dato.

SSG propone Pure as-a-Service, la soluzione di Storage-as-a-Service di Pure Storage, un'offerta SaaS pay-as-you-go basata su OPEX che trasforma un ambiente di archiviazione aziendale in un'utilità di archiviazione altamente efficiente.

Pure as-a-Service, la prima offerta SaaS locale del settore di un importante forn-

tore, sfrutta la tecnologia FlashArray™, FlashBlade™ e Cloud Block Store™, leader del settore e collaudata, e le corrispondenti integrazioni di progettazione convalidate FlashStack e AI Ready Infrastruttura (AIRI) per raggiungere gli obiettivi del business della nuova era digitale 5.0.

Pure as-a-Service supporta servizi di archiviazione di blocchi, file e oggetti che possono essere distribuiti in locale, in una struttura di co-locazione e/o nel cloud pubblico. Un unico abbonamento e un set di strumenti di gestione Pure1® consentono di gestire in modo efficiente un ambiente di archiviazione cloud ibrido unificato.

Sportello digitale bancario

Soluzioni ICT



-66%

Massima riduzione dell'energia utilizzata grazie all'adozione di Dell VRTX con conseguente abbattimento dei costi.
(source: Dell Technologies)



DELL VRTX

Soluzione ICT per ambienti ROBO

Soluzione server integrata, basata su un singolo tower compatto e installabile in rack, ottimizzata per piccoli uffici, uffici remoti e filiali.

Personalizza la tua infrastruttura IT con funzionalità di elaborazione, storage e connettività adatte a soddisfare le specifiche esigenze di ciascun carico di lavoro.

Il VRTX è una soluzione unica, ridondata, a basso consumo energetico che permette di erogare servizi localmente al singolo sportello, se necessario.

Gestibile e operabile interamente da remoto grazie ad un'interfaccia dedicata di management (CMC).

SSG si pone come system integrator in grado di creare cruscotti centrali su cloud pubblico o privato, per il monitoraggio e la gestione remota di questi sistemi.

BOOMI

Integrazione applicativa IPaaS

BOOMI permette di integrare applicazioni, dati e persone nell'ecosistema aziendale e dei partner in modo trasparente e indolore, attraverso la piattaforma IPaaS di DELL Technologies.

L'integrazione dei sistemi di front-end esposti al pubblico con quelli interni del mondo bancario attraverserebbero l'universo BOOMI, un middleware as-a-service in grado di ingerire, gestire, arricchire, modificare dati ai fini dell'integrazione applicativa.

BOOMI libera il cliente dalla manutenzione, gestione, upgrade e tutti gli OPEX dedicati alle infrastrutture middleware destinate alle integrazioni applicative, permettendo di pensare con libertà ad una rete di punti distribuiti su tutto il territorio, senza dover inserire nel proprio datacenter nessun sistema centrale all'operatività o dedicato all'integrazione dei dati

04. Sportello digitale bancario

Soluzioni Cyber Security

Il presidio della sicurezza, sia fisica che cyber, è un elemento chiave per le banche su cui si gioca la sfida reputazionale, la costruzione della fiducia del cliente e la tutela degli asset, tanto più nell'era dell'open banking, con piattaforme interconnesse e con servizi sempre più multi-accesso.



È sempre più in rapida crescita l'attività di difesa del mondo bancario contro le frodi informatiche. Per contrastare questo fenomeno criminale è necessario mettere in sicurezza i canali e le piattaforme utilizzati dagli utenti (ATM, Tablet, Smartphone, Laptop e PdL in generale) attraverso soluzioni che offrono azioni di monitoraggio e controllo.

Come? Conciliando protezione, riservatezza e sicurezza con l'esigenza della clientela di eseguire operazioni digitali in modo facile e veloce. Tali soluzioni possono offrire **protezione avanzata e in tempo reale contro le minacce per gli endpoint**, sia prima che dopo l'infezione, riducendo la superficie di attacco in modo proattivo, come fa ad esempio la soluzione FortiEDR di Fortinet.

La proposition Cyber Security per il mondo bancario.

L'*SD-WAN di Fortinet e Citrix SD-WAN* sono le soluzioni che le medie e grandi banche vogliono adottare per collegare le loro filiali con massima prerogativa di sicurezza e performance.

Queste soluzioni sono progettate per **supportare la trasformazione digitale e l'innovazione aziendale** negli odierni ambienti di lavoro in rapida evoluzione e consentono alle aziende di offrire agli utenti un rapido accesso per le applicazioni mission-critical, garantendo al contempo una **protezione completa e continua per le filiali, la rete e il multi-cloud**.

SCAI Solution Group SpA è partner certificato con Fortinet e Citrix.



Daniele Rossi
President & CEO

Il futuro dello sportello bancario è sempre più digital. Un'unica infrastruttura deve servire la clientela di filiale in modalità assistita, self-service o remota via mobile o ATM. È il momento per migliorare il servizio e ottimizzare i costi attraverso scelte oculate e visionarie.

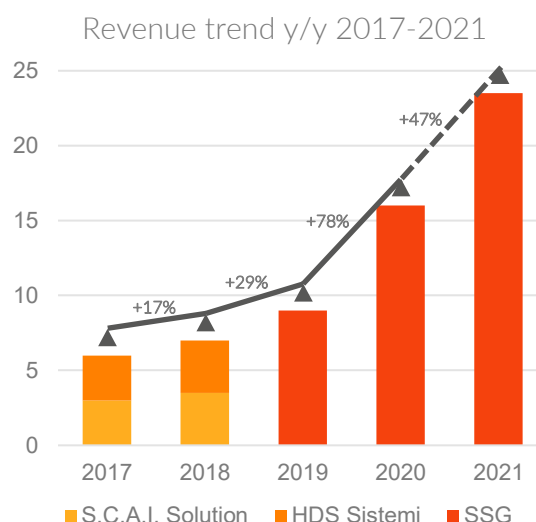
SCAI Solution Group

Chi siamo

System Integrator (leader in Italia) che offre consulenza, soluzioni e servizi alle imprese che intendono attuare l'innovazione di processo investendo in tecnologie innovative abilitanti.

Nasce dall'unione delle società S.C.A.I. Solution e HDS Sistemi, che vantano un'esperienza consolidata nel mercato ICT.

La proposizione di SSG si sviluppa attorno a tre verticali di offerta nelle aree **Digital, Cyber Security e Datacenter per ICT**. I principali mercati di riferimento sono *Finance, Telco, Central & Local PA e Poste*.



ROMA
Sede legale, operativa e amministrativa



MILANO
Direzione e sede operativa



TORINO
Sede commerciale



40+ personale altamente qualificato in ogni settore di attività



15+ consulenti e sales
10+ architetti e specialisti IT
10+ management e practice leader

● VISION

- » Affermarsi come interlocutore di riferimento del mercato italiano cui rivolgersi per **soluzioni e servizi a valore aggiunto**, innovazione ed infrastrutture fruibili e abilitanti del business delle aziende.
- » Diventare un **player influente e di rilievo** sul mercato italiano in grado di guidare il mercato verso un **cambiamento culturale ed infrastrutturale** attraverso l'applicazione degli standard qualitativi più elevati.
- » Distinguersi dalla concorrenza per l'**esperienza del management, del reparto tecnico e della forza commerciale**.

● MISSION

- » Accompagnare i Clienti nell'**innovazione di processo** grazie alle competenze, alla conoscenza del mercato ed agli investimenti su risorse umane altamente qualificate.
- » Offrire **consulenza strategica** e competenze tecniche consolidate per assicurare crescita, efficienza e contenimento dei costi.
- » Operare anche attraverso **collaborazioni con partner tecnologici** selezionati fra i migliori del mercato.

SCAI Solution Group

La nostra offering

Le competenze verticali delle Business Unit in cui la nostra organizzazione è specializzata ci consentono di **esprimere un valore sul mercato concreto e misurabile.**



DIGITAL

Servizi e tecnologie digitali volti sia all'**efficientamento dei processi aziendali "standard"** che di quelli più innovativi, **estendendone la "reach"** attraverso la loro **remotizzazione**.

Grazie ai più recenti e innovativi approcci di **customer engagement**, è possibile esaltare l'**efficacia dei processi** attraverso un'**interazione fra utenti/clienti e sales assistants**.

Le soluzioni spaziano dalla Firma Digitale Remota alla Video Conference Avanzata, dalla gestione dei processi di Onboarding della clientela alla digitalizzazione degli asset aziendali.



ICT

La **gestione dei carichi** sui Data Center, la garanzia di un'efficiente infrastruttura di **Disaster Recovery** e la sua relazione con i corretti livelli di **Business Continuity**. L'ottimizzazione delle soluzioni in relazione alle politiche di **Information Lifecycle Management**, progetti di integrazione e sviluppo applicativo per offrire un elevato livello di **qualità e continuità del servizio** anche per le attività più critiche.

Questo fa di SSG un partner privilegiato per pianificare le scelte chiave per l'**evoluzione tattica e strategica dei centri informatici** dei nostri clienti.



CYBER SECURITY

La Sicurezza Integrata per potenziare la difesa del Valore.

- » Protezione del dato Aziendale
- » Difesa dell'Identità e dell'Immagine
- » Sicurezza del Perimetro della Rete
- » Controllo dell'accesso ai Sistemi
- » Continuità del Business
- » Monitoraggio degli Eventi
- » Prevenzione degli Incidenti

SSG offre **assessment di sicurezza** professionali, disegna **progetti integrati** e fornisce le **migliori soluzioni tecnologiche a protezione** degli asset aziendali.



Professional Services

Dalla piccola media impresa sino alle più importanti realtà bancarie, telco e energy, i **Professional Services SSG** hanno le **competenze necessarie per tramutare un progetto in realtà**. Grazie alle competenze e alle soluzioni proprie delle tre BU, siamo in grado di offrire una visione di livello superiore e implementare servizi verticali, massimizzando il contributo che l'integrazione di ogni singola practice di SSG può fornire.

Approccio metodologico

PMI AGILE SIX SIGMA SCRUM KANBAN

Standard ISO

9001 20000 27001

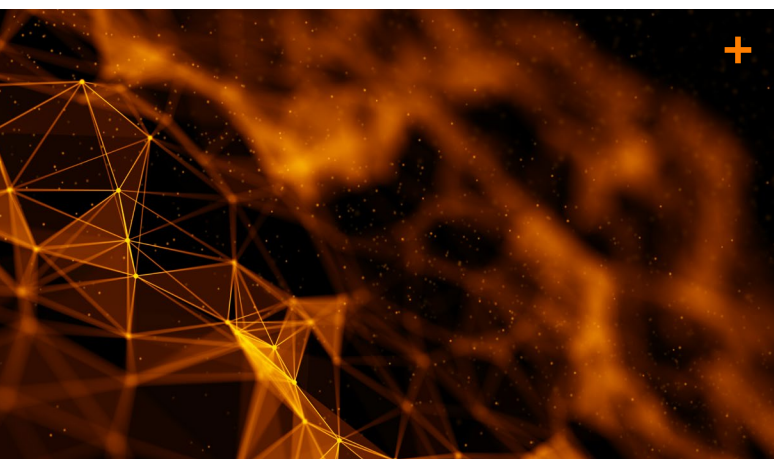


SCAI Solution Group SpA



Innoviamo per creare valore.

SCAI Solution Group



L'evoluzione dello sportello bancario

www.ssgroup.it