



Almaviva
FINANCE

AlmavivA Finance: Offering

AlmavivA Finance, la nuova denominazione di Banksiel, è la società del **Gruppo AlmavivA** specializzata nel **settore Finance**, con oltre **800 professionisti** distribuiti nelle sedi di Milano, Padova, Torino, Firenze e Roma.

Gli **elementi distintivi dell'offering** sono rappresentati da:

- **Soluzioni proprietarie**, leader di mercato relativamente ai principali **core process** di banche e assicurazioni
- Leadership nell'erogazione di **servizi end-to-end** in ambito **CRM** e **Business Process Outsourcing CRM**, con soluzioni ad elevato **contenuto tecnologico** e **innovativo** presenti all'interno del Gruppo
- **Competenze distintive** in ambito **consulenziale** e di **System Integration** su tutti i processi di business **Finance**, grazie alla continua collaborazione sui principali programmi di trasformazione e innovazione del sistema bancario italiano.

AlmavivA Finance propone un'offerta fortemente orientata al cliente, con una **mission** focalizzata sul **miglioramento continuo** dei livelli di **servizio erogati**, sia in termini qualitativi che di copertura dei business needs dei clienti.

Con il ruolo di **partner** di riferimento nei servizi professionali di **Information Technology**, **consulenza**, progettazione e sviluppo di **soluzioni software**, conduzione e **gestione di sistemi informativi**, AlmavivA Finance coniuga l'**innovazione tecnologica** con lo **sviluppo del business** e dell'organizzazione delle banche:

- **IT Support - Consulting**: consulenza e progettazione connessa allo sviluppo/integrazione delle soluzioni, PMO, Program Management, BPR & BPM
- **IT Solutions - Software Development**: sviluppo di applicativi di mercato o custom nelle diverse aree dei sistemi informativi finance
- **IT Services**
 - System Integration**: avviamento e integrazione applicativa e tecnica di soluzioni software.
 - Application Management**: gestione operativa, monitoraggio e manutenzione degli applicativi utilizzati dal cliente, attraverso una metodologia specifica
- **Business Management Services - Servizi end-to-end**: servizi integrati che comportano il ridisegno e la gestione di **interi processi aziendali** (gestione crediti, gestione sinistri, ...), per realizzare **nuovi obiettivi di business con tecnologie innovative**.



Compliance Normativa

La profonda evoluzione del quadro normativo di riferimento (**IAS, Basilea 2, Market Abuse**) ha obbligato gli intermediari finanziari ad adeguare la propria operatività in termini di processi, organizzazioni, sistemi e logiche di business.

L'offerta relativa alla **compliance normativa** di banche e assicurazioni rappresenta un focus importante per Almaviva Finance, che propone un approccio integrato di prodotti, soluzioni e competenze consulenziali che puntano a rendere la compliance un **elemento di vantaggio competitivo sul mercato** per le imprese finanziarie.

Almaviva Finance, attraverso un team di professionisti dedicato, è attenta a cogliere i **cambiamenti normativi**, tecnologici e organizzativi del mondo Finance proponendo soluzioni IT volte ad adeguare, in ottica innovativa, i sistemi informativi ed i processi dei clienti per sfruttare in pieno i vantaggi offerti dalla tecnologia.

IAS e Basilea 2

Almaviva Finance ha disegnato e realizzato una soluzione, basata su **ISB - IAS Suite Banksiel**, per la gestione dei requirements normativi per gli applicativi dell'area Crediti e più in generale per tutte le funzionalità tecniche di Banking Book.

A meno di un anno dal suo esordio, **ISB** è diventata la soluzione di riferimento per il mercato Finance: 15 installazioni presso i principali Istituti di Credito Italiani, circa l'80% delle grandi installazioni.

Considerati i punti di incontro tra le normative IAS e Basilea 2 e l'esperienza maturata, Almaviva Finance è il partner ideale per completare il processo di **adeguamento dei sistemi informativi** con l'offerta di soluzioni disegnate e realizzate in ottica Basilea II compliant:

- **B.S.B. - Bas Suite Banksiel** è stata sviluppata per la gestione regolamentare del Rischio di Credito
- **C.Ri.M. - Credit Risk Mitigation**, permette di gestire la compliance limitatamente alla problematica della riduzione del rischio.

Anche su questi temi Almaviva Finance propone **servizi di consulenza e attività di system integration**, grazie alla competenza maturata nella Gestione del Credito e alla disponibilità di propri asset di analisi.

Le soluzioni Almaviva Finance consentono una **valutazione più efficace del rischio del credito**, grande **flessibilità nell'interfaciare motori di calcolo** differenziati e una forte **integrazione con i sistemi operazionali**.

Market Abuse

La normativa sul **Market Abuse** ha l'obiettivo di garantire integrità dei mercati e fiducia degli investitori. La sfida per gli operatori di mercato è gestire la compliance normativa nell'ottica di migliorare la relazione con la clientela.

Almaviva Finance, con il supporto consulenziale di studi legali leader a livello nazionale su tematiche di normativa degli intermediari finanziari, ha sviluppato una soluzione integrata e organica.

MAD (Market Abuse Detection) è lo strumento completo e flessibile per analizzare, in modo qualitativo e quantitativo, i dati e le informazioni relative alle transazioni e rilevare e segnalare le operazioni che configurano manipolazione di mercato o abuso di informazioni privilegiate.

MAD consente la riduzione dei rischi operativi e minimizza l'impatto dei processi operativi e dei costi di adeguamento dei sistemi informativi.



Banking Business

Process

L'offerta di Almaviva Finance è costituita da numerosi prodotti software per le più importanti aree IT degli istituti finanziari, con una specializzazione dell'offerta per aree di business:

Relation:

Gestione Canali
Gestione Relazione Cliente

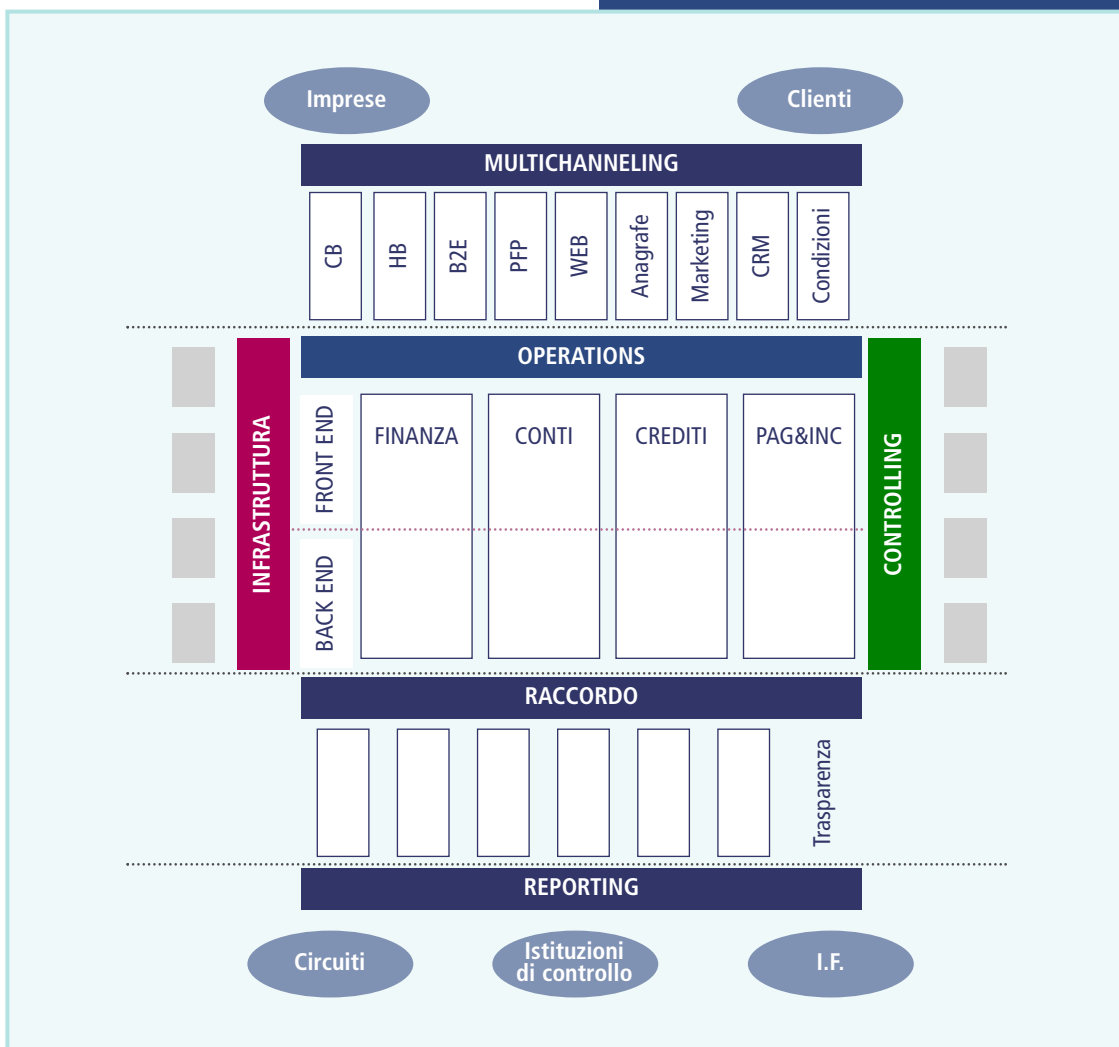
Operation

Gestione Operativa

- Conti
- Finanza
- Crediti
- Pagamenti & incassi

Governance

Governo e Controllo



Relation

Nell'ambito della diffusione e dello scambio di informazioni e conoscenze all'interno e all'esterno dell'azienda, i tradizionali modelli di interazione basati su portali corporate, e-mail, dati e documenti elettronici risultano in molti casi insufficienti o non adeguatamente fruiti dagli utenti.

A tale scopo, AlmavivA Finance ha sviluppato un approccio complessivo alla gestione della "relazione" con il cliente che integra l'erogazione dei servizi di CRM tradizionali, con l'utilizzo di tecnologie innovative in grado di semplificare le modalità di contatto.

SERVIZI DI CRM

L'offerta di servizi di CRM e BPO CRM rappresenta un punto di eccellenza dell'offerta AlmavivA Finance. Oltre all'impegno in attività progettuali di System Integration e Software Development, AlmavivA Finance ha costruito un'offerta complessiva e organica in grado di erogare **servizi end-to-end** nei confronti degli intermediari finanziari, supportandoli nell'ottimizzazione dei **processi di Customer Satisfaction** attraverso l'acquisizione e il mantenimento dei Clienti, l'integrazione e la valorizzazione di ogni interazione con il Cliente e l'introduzione di tecniche di approccio personalizzate. Per la composizione di questa linea di offerta AlmavivA Finance integra le **competenze informatiche** proprie con quelle di **Business Process Outsourcing e CRM** presenti nel **Gruppo AlmavivA** che ne fanno il leader assoluto di mercato.

- **Customer acquisition:** soluzioni per trasformare le interazioni con il cliente in concrete opportunità di sviluppo
- **Customer care:** servizi modulari e integrabili in funzione delle esigenze degli intermediari finanziari
- **Ricerche di mercato:** indagini ad hoc di **Customer Satisfaction**,



sulle abitudini e il comportamento di acquisto del "consumatore di servizi finanziari", realizzate grazie alle solide competenze di Market Research del Gruppo

- **Customer knowledge:** servizi di analisi e interpretazione dei dati raccolti sui clienti, per conoscere bisogni e preferenze (Customer Insight, Business Intelligence)
- **Fulfilment e logistica:** servizi per la gestione di un **Loyalty Program** finalizzati a rafforzare la retention dei clienti e incentivare la fruizione dei servizi finanziari offerti
- **Gestione documentale:** servizi per la gestione e la dematerializzazione dei flussi documentali (Digitalizzazione e gestione degli archivi cartacei, DWH documentale, Integrazione dei legacy gestionali e dei processi, Stampa e spedizione).

SOLUZIONI DI MULTICANALITÀ

L'offerta per la multicanalità di Almaviva Finance va dall'impiego di **tecnologie abilitanti** ad una interazione più efficace con i clienti:

- **Home e Corporate Banking**, con la soluzione "Natural Bank™", conforme agli standard per l'accessibilità di utenti disabili
- **Portale B2E**, portale "corporate" per consulenza, vendita, post vendita e gestione dell'operatività di filiale
- **Sportello Web**, a supporto delle attività di sportello in agenzia
- **Virtual Human Assistant**, soluzione di intelligenza artificiale per l'assistenza e il supporto self service, in grado di

rendere "umana" l'interazione con i sistemi automatici attraverso i diversi canali.

Le tecnologie sulle quali sono sviluppate le soluzioni di Almaviva Finance permettono la **fruizione di servizi** e contenuti **attraverso differenti canali**: web, mobile, posta ordinaria, e-mail, web-chat, fax, SMS, digitale terrestre, chioschi, call center. Almaviva Finance implementa infrastrutture di rete innovative (**WiFi, WiMax**) per moltiplicare le opportunità di contatto e la fruizione di servizi automatizzati.

GESTIONE CLIENTI

L'offerta si compone di **soluzioni** per la gestione dei dati fondamentali del patrimonio informativo dei clienti:

- **Cliente:** "Anagrafe generale" per la gestione centralizzata dei dati che individuano il cliente e le sue relazioni con l'Istituto anche a livello di governo e di gruppo creditizio
- **Prodotto:** "Fabbrica Prodotti" per la gestione centralizzata dei dati che individuano il prodotto bancario e le sue relazioni con le altre componenti applicative del S.I.
- **Contratto:** "Contratti" è la soluzione sviluppata da Almaviva Finance per la gestione del processo di vendita dei prodotti di Internet banking
- **Condizioni:** "Condizioni" è la soluzione ampiamente diffusa (con più di dieci referenze) per la gestione delle condizioni a livello istituto
- **Wealth Management:** "PFP - Personal Financial Planning" per tutte le attività della rete di vendita.



Operation

L'offerta AlmavivA Finance di soluzioni per gli istituti finanziari copre numerosi ambiti:

CONTI

Nell'area Conti l'Application Management rappresenta l'attività prevalente. L'elevata competenza e una consolidata esperienza nello sviluppo di soluzioni permettono a AlmavivA Finance l'erogazione di consulenza architeturale e di processo.

FINANZA

L'Area Finanza abbraccia tutte le attività di **investment banking**, per offrire strumenti e servizi specifici destinati alla gestione finanziaria dell'impresa, della famiglia e della clientela istituzionale

- **Capital Markets:** attività di **business integration** dei processi organizzativi di front, middle e back office finanza, attraverso rapporti di partnership con società di standing internazionale. "Data Collector" è la piattaforma AlmavivA Finance di integrazione del Front Office Finanza con i sistemi informativi di Back Office, Information Providing e Dealing
- **Fiscalità in finanza:** in questa area, con il prodotto "Capital Gain" che consente di assolvere i dettami normativi e la verifica della posizione fiscale, AlmavivA Finance è diventata **leader di mercato** con 22 installazioni
- **Retail custody:** AlmavivA Finance propone "Certificati di Deposito", soluzione di ampia diffusione per la gestione degli omonimi strumenti finanziari (13 installazioni).
- **Web Finance:** la soluzione proposta è il "Portale Finanziario", che permette ai clienti della Banca di negoziare strumenti finanziari, connettendosi direttamente ai mercati nazionali ed esteri.

CREDITI

Nell'area Crediti AlmavivA Finance si è concentrata prevalentemente in attività di **Software Development** e ha significative esperienze in progetti di **Application Management e System Integration**. Inoltre le competenze sull'intero ciclo di vita del credito consentono a AlmavivA Finance di erogare servizi end-to-end di **Business Management Service** nel contesto della **gestione crediti performing e no-performing**.

L'offerta di soluzioni per l'area Crediti si è sviluppata in tre ambiti:

- soluzioni "reference" per la **gestione del ciclo di vita degli impieghi bancari:** dalla gestione dell'istruttoria ("Pratica Elettronica di Fido") alla proposta, concessione e gestione dell'affido e delle garanzie e al controllo del rischio ("Garanzie", "GEDOC" - Gestione Delibere Organi Collegiali, "Aris" per la gestione sconfinamenti),
- la piattaforma "fx" di soluzioni per la **gestione dell'intero ciclo di vita dei finanziamenti attivi e passivi:** "Fi.C.S." (Finanziamenti e Crediti Speciali), componente "core" della piattaforma, con 11 installazioni e oltre 50 banche utenti, per la gestione di tutti i tipi di finanziamento alla clientela



- la soluzione per la **gestione amministrativa del recupero crediti** (*SIRIS*).

PAGAMENTI E INCASSI

Almaviva Finance, grazie alle consolidate competenze maturate in attività progettuali di Software Development e System Integration, offre **soluzioni e servizi per la gestione degli strumenti di pagamento e incasso**. In particolare, attraverso attività di Application Management (su applicazioni proprie e di terzi) che affiancano lo sviluppo di soluzioni di mercato, servizi di consulenza per tutti i principali processi e un'ampia offerta su tematiche come: *Assegni, Portafoglio Commerciale, Bonifici e Deleghe, disposizioni di portafoglio, etc.* Le soluzioni indirizzate al trattamento delle esigenze del creditore, del debitore e dell'erogatore del servizio sono tra loro strettamente connesse e costituiscono la piattaforma denominata "*SPIN*", consolidata, con una articolazione modulare in termini di scelte operative e di piani di attivazione.

"*SPIN-C*", soluzione leader di mercato con oltre 15 installazioni, fornisce la gestione completa e integrata di tutte le problematiche bancarie connesse alla **gestione del Portafoglio Commerciale** (dal punto di vista del creditore), rendendo disponibili efficaci strumenti sia alle filiali che al back office.

Almaviva Finance, inoltre, ha già avviato l'adeguamento delle proprie soluzioni ai nuovi standard dettati dalla regolamentazione **SEPA**, secondo la quale tutti i cittadini europei potranno eseguire e ricevere pagamenti in euro sia all'interno dei confini nazionali che tra paesi diversi, con condizioni di base, diritti e obblighi uniformi.

Governance

L'area **Governo e Controllo** è dedicata alla gestione delle attività di Amministrazione e Contabilità (Contabilità generale, Bilancio, Segnalazioni Bankit, Partecipazioni, ecc.), Pianificazione e Controllo (Budget, Controllo di Gestione, Risk Management, ALM, ecc.), Marketing Strategico (Posizionamento nel mercato, competitività, ecc.) e Auditing (Antiriciclaggio, Frodi, ecc.).

L'esperienza sui temi bilancio e segnalazioni consente di offrire servizi di consulenza specialistica.

L'offerta si compone di soluzioni per la gestione delle seguenti attività:

- **Redazione del Bilancio Consolidato** attraverso "*BiCo*" - *Bilancio Consolidato*, soluzione per la completa gestione del processo di consolidamento
- **Gestione amministrativa e contabile delle partecipazioni al capitale sociale** attraverso "*GIPS*"
- **Segnalazione dei possessi azionari alla Consob** attraverso "*GeMod*".



Soluzioni e Servizi trasversali

L'offerta AlmavivA Finance si completa di **soluzioni e servizi trasversali** alle diverse aree funzionali e infrastrutturali per il contesto IT:

- **Merger & Acquisition** - AlmavivA Finance ha partecipato attivamente ai processi di concentrazione dei maggiori gruppi bancari italiani come partner informatico di riferimento nei processi di aggregazione. L'offerta gestisce l'integrazione dei sistemi informativi degli ent coinvolti nei processi di concentrazione e nei processi di definizione di nuovi modelli produttivi basati su logiche di efficienza e di orientamento ai canali di business
- **Sicurezza** - AlmavivA Finance ha definito una offerta end-to-end per presidiare tutti gli aspetti della sicurezza, dallo sviluppo/scouting e fornitura di prodotti HW e SW, all'erogazione di servizi di consulenza e di progettazione, fino alla fornitura di servizi di sicurezza, **condividendo e integrando** l'insieme di competenze, know-how e infrastrutture interne al **Gruppo AlmavivA**
- **Facility Management** - l'offerta prevede la fornitura dei servizi necessari all'operatività dei sistemi informatici. Consente di gestire l'intero ciclo di vita dei sistemi informativi del cliente: ingegnerizzazione delle procedure di schedulazione, gestione delle reti di sicurezza, space management, change management dei sistemi e sottosistemi degli ambienti di sviluppo e produzione
- **Business Application Outsourcing e IT Outsourcing** - per queste attività AlmavivA Finance promuove le competenze e le esperienze maturate presso primari operatori finanziari
- **e-Learning** AlmavivA Finance ha maturato esperienze nella realizzazione di moduli WBT relativi ai processi e soluzioni applicative proprie e di terzi affiancando il cliente nella formazione degli utenti finali. Alcuni esempi dal catalogo corsi AlmavivA Finance: Gestione delle condizioni, Rendiconto Web, Prestiti e Mutui
- **BPR&M** AlmavivA Finance ha sviluppato una vision dei processi bancari e assicurativi basata sulla linea di continuità tra il business process reengineering e il business process management e ha realizzato, una serie di metodi e tool basati sulla centralità dei processi di business
- **Archiviazione dati** necessari a fronteggiare vincoli imposti dalla magistratura e dagli organismi di vigilanza e controllo, esigenze dei servizi interni di ispezione e auditing oltre che richieste della clientela sulla conservazione e restituzione di dati non più in linea. **Vis@** è la soluzione a supporto delle attività di archiviazione di file, documenti e archivi di grandi dimensioni e per l'elaborazione delle funzionalità di **query, reporting e analisi statistiche** di natura diversa e con la massima flessibilità.



Insurance Business Process

Per il mercato Insurance, oltre ad una presenza significativa per attività di Application Management, AlmavivA Finance presenta un'offerta che comprende soluzioni e prodotti specifici, a partire da alcuni "reference":

- **Anagrafe Assicurativa** - soluzione per la gestione di tutte le informazioni che riguardano i clienti reali e potenziali, le compagnie, i broker, i periti, i legali, le controparti, i dipendenti, ecc...
- **Gestione Prodotti** - soluzione AlmavivA Finance in grado di coprire l'intero ciclo di vita di un prodotto assicurativo: progettazione, realizzazione, commercializzazione, feedback dei clienti, e-Learning verso la direzione e la periferia (agenti).

Integrando le competenze sui processi core delle assicurazioni con le capability sviluppate in termini di CRM dal Gruppo di appartenenza, AlmavivA Finance è in grado oggi di offrire servizi end-to-end di **Business Management Service** in particolare nell'ambito della **gestione dei sinistri**.

Soluzioni di business specifiche:

- **"Assicura Web"** - per servizi online di **gestione dei preventivi** e di polizze assicurative per il ramo auto
- **"Gestione reclami"** - che copre il ciclo di vita dei reclami di clienti/soci/ISVAP
- **"Gestione Vita"** - soluzione web based per gestire tutte le attività legate alla **commercializzazione e alla gestione dei prodotti dei rami vita**
- **"Gestione Antiriciclaggio"** - per supportare l'attività di **raccolta delle informazioni in tema di lotta alla frode** nel settore assicurativo
- **"Banca Assicurazioni"** - soluzione per la gestione completa del ciclo di vita di un prodotto danni e vita per il mercato "Banca Insurance".



Integrazione e Innovazione

The Italian Innovation Company è il claim che accompagna il Gruppo Almaviva sin dalla sua costituzione, a dichiarare la vocazione del Gruppo a innovare soluzioni e servizi orientati al cliente e al cittadino.

La **convergenza** fra gli asset e le competenze distintive in **ambito tecnologico, applicativo e di processo** e l'attenzione alle **esigenze degli utenti finali** (oltre 200 milioni di contatti gestiti ogni anno con clienti e cittadini) sono gli elementi di eccellenza che contraddistinguono il Gruppo in tutti i settori di sviluppo del Paese: Government, Finance, Transportation, Telecommunication. Ed è con questo spirito che si è costituito **il centro di eccellenza per l'innovazione tecnologica nel relationship management** che, oltre alle competenze e alle soluzioni sviluppate internamente, fa oggi leva su un importante programma di alleanze strategiche con player nazionali e internazionali altamente innovativi. Sull'integrazione e la valorizzazione degli asset delle varie aziende del Gruppo si basa la visione strategica che determina il passaggio da ICT a ICS (Information & Communication Services) e accredita il Gruppo come partner per **disegnare, realizzare e gestire con i Clienti i Business Management Services**, attraverso la coniugazione di:

- Focus sulle esigenze di business dell'utente finale
- Competenze e applicazioni nei processi di riferimento
- Capacità di gestione della complessità e dell'integrazione
- Macchina operativa efficiente, focalizzata sugli obiettivi e sulla Customer Satisfaction
- Modelli innovativi di partnership, value sharing e risk sharing.



20123 Milano
Via Meravigli, 12/14
Tel. +39 02.863381

Uffici
10129 Torino
Corso G. Ferraris, 86
Tel. +39 011.557661

35131 Padova
Piazza L. Da Porto, 3
Tel. +39 049.8207811

50125 Firenze
Viale Poggio Imperiale, 9
Tel +39 055.2282446

00169 Roma
Via di Torre Spaccata, 172
Tel. +39 06.488791