



COMPANY PROFILE

- 1 Mission**
- 1 Chi siamo**
- 1 Perché scegliere Cesaweb**
- 1 I nostri servizi**
- 1 Struttura organizzativa**
- 1 Piattaforma tecnologica**
- 1 L'offerta nel settore finanziario e casi di successo:
Prestitalia S.p.A. e Finanziaio Facile S.p.A.**

MISSION

Supportare le imprese nella gestione dei :

contatti con i propri clienti
processi interni
servizi ICT

"Ottenete un cliente, non una vendita"

CESAWEB S.p.A.

Nasce a Napoli nel 1999. Inizialmente focalizzata nella fornitura in outsourcing di servizi di Contact Center, con il tempo l'offerta è stata ampliata ai servizi di Backoffice, Archiviazione elettronica documentale, Sviluppo di software applicativo Web-based, Hosting e Facility Management, Videosorveglianza, tutti armoniosamente integrati, in modo da rendere Cesaweb oggi un perfetto consultant per tutti i servizi ICT nei confronti dei propri Clienti.

L'utilizzo di una sofisticata piattaforma tecnologica e di uno staff tecnico ed operativo altamente specializzato ha permesso di ottenere una crescita esponenziale dei risultati e di conseguire nel 2004 la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001 - Vision 2000/2008.

L'attuale organico è di circa 50 unità, cui si aggiunge un network di partner in grado di integrare le competenze interne con professionalità specifiche.

Una sola cosa è rimasta sempre la stessa:
LA COSTANTE RICERCA DELL' ECCELLENZA

Perché scegliere Cesaweb

I vantaggi del Sourcing

La necessità di adeguare il proprio modello di business alle mutevoli esigenze di mercato in modo veloce ed efficiente ha reso la pratica del sourcing una scelta praticamente obbligata per le aziende. Le conseguenze positive sia sul breve che sul medio/lungo periodo sono numerosissime:

Focalizzazione sul proprio core business: evitare di disperdere risorse sia umane che tecniche in attività secondarie rispetto al proprio business principale.

Trasformazione dei costi fissi in costi variabili: acquistare solo quello di cui si ha bisogno, nel momento in cui se ne ha veramente bisogno, senza immobilizzazione di capitali e risorse.

Valorizzazione del proprio personale: non più impegnato in lavori di routine, lo staff dell'azienda può concentrarsi maggiormente sugli aspetti focali della propria attività, migliorando la professionalità e il livello di gratificazione

Elevatissimi standard di performance: Cesaweb assicura ai propri Clienti Livelli di servizio d'eccellenza, attraverso l'utilizzo di tecnologie all'avanguardia e di personale altamente specializzato. La certificazione di qualità ISO 9001-VISION 2008 ed i tanti anni di esperienza nel settore, costituiscono ulteriore garanzia di affidabilità.



I nostri servizi

Contact Center

Inbound

Outbound

Backoffice

Servizi di backoffice

Archiviazione elettronica documentale

Servizi ICT

Sviluppo e manutenzione software applicativo

Hosting/Facility Management

Web Marketing

Forniture Hardware e Software

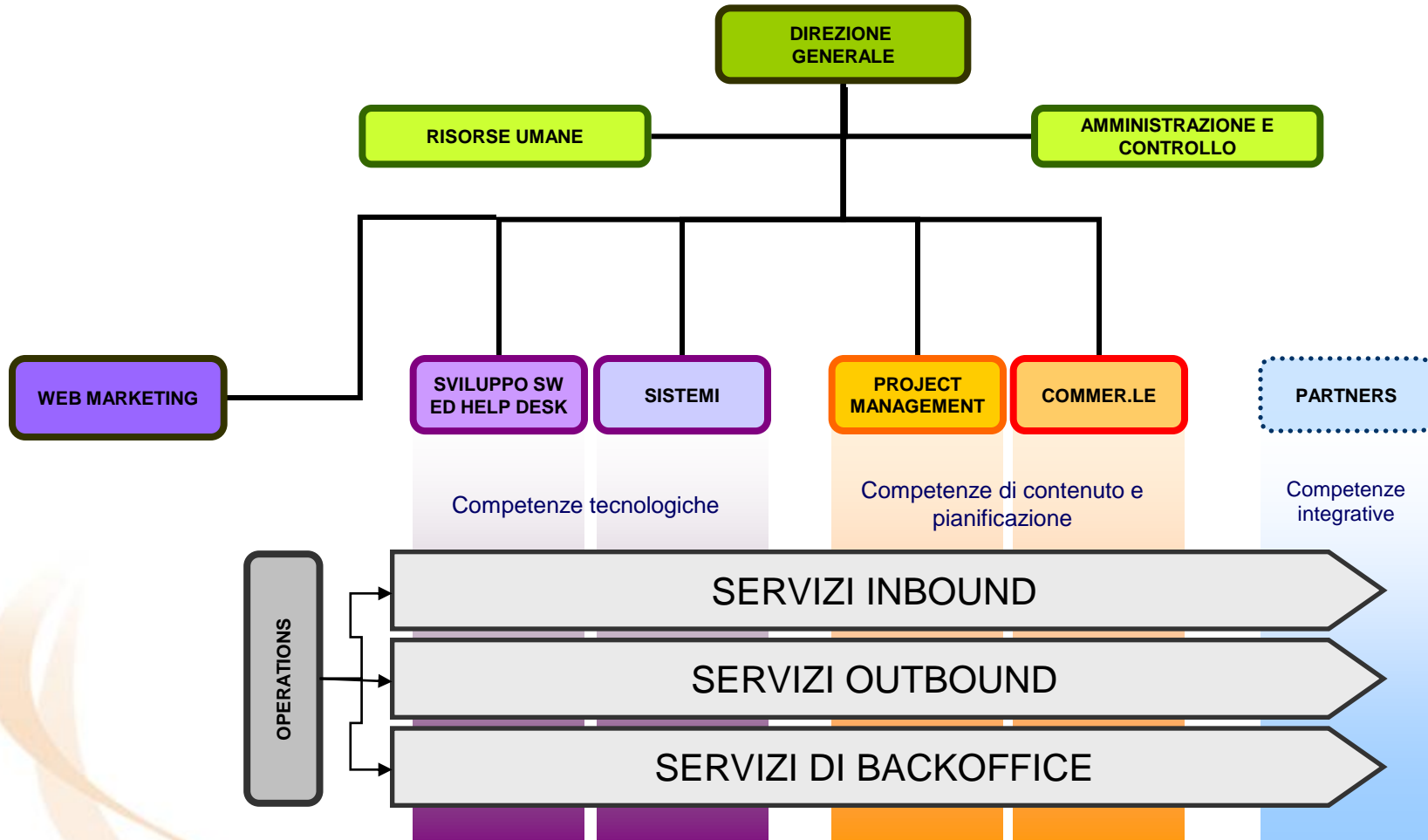
Videosorveglianza



**Solo tramite
l'integrazione dei servizi
si ottiene un reale valore
aggiunto**

"Essere in linea in termini di prezzo e qualità ti fa solo partecipare alla partita. Il livello di servizio è quello che te la fa vincere"

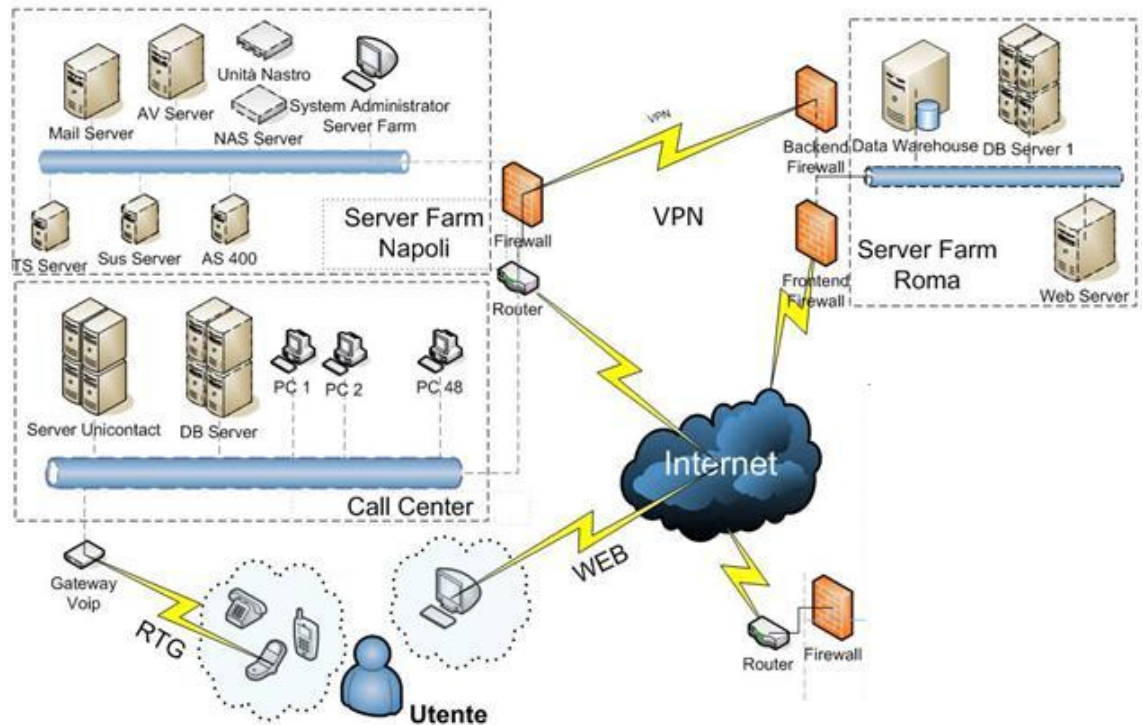
Struttura Organizzativa



Piattaforma tecnologica

La piattaforma tecnologica di riferimento, integrata con la tecnologia Necsy Unicontact, garantisce:

- L'uso di protocollo VoIP
- Architettura modulare e scalabile
- Integrazione con sw CRM (Customer Relationship Management) e WFM (Work Force Management)



Partner tecnologici



Il settore del Credito è stato oggetto di specifica attenzione da parte della Cesaweb che ha maturato, nel tempo, competenze specifiche nell'ambito dei servizi di sourcing dei processi di credito, svolgendo a favore di Intermediari Finanziari attività di gestione di processi complessi di tipo commerciale e istruttorio, specializzandosi in particolare nel settore della Cessione del Quinto dello Stipendio.

I punti di forza della propria offerta per gli operatori del settore sono:

- ❑ **Posizionamento strategico dei servizi di outsourcing per processi di credito:** tale posizionamento permetterà alla Cesaweb di beneficiare dell'espansione del mercato, prevista in questo settore , similmente a quanto già accaduto in altri principali mercati europei;
- ❑ **Tecnologia proprietaria di Gruppo, all'avanguardia per la gestione di processi di credito complessi:** sviluppata grazie ad una profonda esperienza pluriennale maturata nell'ambito dei servizi finanziari e un'importante competenza interna in ambito tecnologico;
- ❑ **Focalizzazione su eccellenza operativa e sul servizio all'Istituto Finanziario:** la Cesaweb pone la massima attenzione al miglioramento continuo dei propri processi, utilizzando logiche di tipo industriale per massimizzare l'efficacia e l'efficienza di ogni attività svolta.

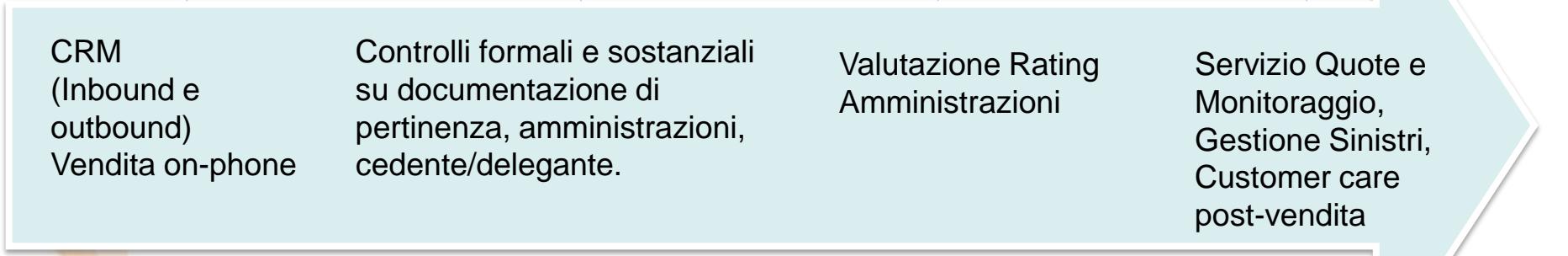
I PUNTI DI FORZA

- ❑ **CONOSCENZA** - Una conoscenza approfondita delle logiche di funzionamento del settore derivante da esperienze progettuali realizzate.
- ❑ **GARANZIA** - I risultati sono garantiti dall'alta professionalità ed esperienza delle risorse allocate e dalle metodologie e strumenti adottati.
- ❑ **COMPETENZA** - specifica consolidata nella realizzazione e implementazione di servizi complessi.
- ❑ **CAPACITA'** - Cesaweb è in grado di fornire, grazie all'ampia offerta di soluzioni e servizi integrati supporto lungo tutto il ciclo di vita del servizio.
- ❑ **DISPONIBILITA'** - Cesaweb metterà a disposizione la propria Knowledge Base arricchita da esperienze analoghe presso Clienti di eccellenza.

Per ogni fase del processo operativo standard di un intermediario



Cesaweb ha una proposta



Gestione contatto

Il CRM è finalizzato a rendere ogni contatto con il cliente un'occasione di produzione di valore e profitto per l'azienda

- ❑ **INBOUND:** Gestione del primo contatto con il cliente, arricchimento dell'informazione sul richiedente, analisi del bisogno ed inoltro al servizio commerciale, primo screening sui prodotti proponibili. Acquisizione richieste di collaborazione, reclami e solleciti.
- ❑ **OUTBOUND:** Gestione delle attività di contatto propedeutiche alla vendita svolta dalla rete commerciale ed al processo di fidelizzazione, conservazione e monitoraggio della clientela e del suo livello di soddisfazione rispetto all'offerta aziendale.
- ❑ **HELP-DESK AZIENDALE:** Supporto tecnico alla Rete di Vendita per l'utilizzo di software applicativi e gestionali

Gestione contatto

La vendita on-phone permette all'intermediario finanziario di avere un canale di vendita telematica che gestisca la proposta del prodotto fino alla stipula contrattuale

□ **VENDITA ON-PHONE:** La gestione del contatto diventa vendita on-phone con la possibilità di fornire una valutazione sulla fattibilità di un finanziamento sia a supporto della rete di vendita sia attraverso azione diretta nei confronti del cliente finale.

In tale ottica, le precedenti esperienze hanno permesso di implementare un sistema di competenze aziendali che permette di gestire tutte le fasi del contatto telematico (a mezzo telefono, email, sms) con l'implementazione di sistemi di voice-recording per quanto concerne la conferma o l'approfondimento del consenso del potenziale cliente al trattamento dei dati ed alla accettazione delle simulazioni finanziarie proposte.

La piattaforma è di immediata implementazione con i sistemi di acquisizione lead attraverso modalità di inoltro con web-gateway e acquisizione massiva. Inoltre, il sistema di gestione permette un sofisticato livello di integrazione nella gestione telefonica (con l'adozione di strumenti predittivi per l'automazione dell'agenda contatto), in modo da massimizzare la produttività di gestione dei lead acquisiti.

La piattaforma di contatto si integra, inoltre, con la rete vendita esistente mediante la gestione di agende di disponibilità e azioni di feed-back sul cliente finale.

Istruttoria

Controlli formali e sostanziali su documentazione, amministrazioni e clienti in fase di pre-delibera e sviluppo delle attività di supporto in via telematica

❑ BACK-OFFICE PRE-DELIBERA:

- Controllo validità della documentazione
- Archiviazione ottica documentale
- Controllo telefonico presso l'amministrazione /cedente
- Completamento serie documentale in caso di carenza
- Reportistica

❑ CONTROLLI ANTI-FRODE

- Verifica sui siti previdenziali della documentazione (quota cedibile, estratto conto contributivo, CUD)
- Verifica utenza telefonica
- Verifica codice IBAN

Istruttoria On-Line

Controlli formali e sostanziali su documentazione, amministrazione e cliente in fase di pre-delibera e sviluppo delle attività di supporto in via telematica

❑ RICHIESTA QUOTA CEDIBILE

- Verifiche preliminari
- Inserimento dati nel sito dell'Ente Pensionistico
- Riscontro della Quota sul sito dell'Ente
- Stampa PDF Rilascio Quota
- Invio della Quota al mutuatario attraverso la rete di Agenzie
- Archiviazione su Software Gestionale interno
- Esito attività per storicizzazione mutuatari

❑ NOTIFICA ON-LINE

- Verifiche preliminari
- Inserimento dati nel sito dell'Ente Pensionistico
- Riscontro Notifica sul sito dell'Ente
- Stampa PDF Rilascio Benestare o attesa benestare (caso Inps)
- Invio benestare al mutuatario attraverso la rete di Agenzie
- Archiviazione su Software Gestionale interno
- Esito attività per storicizzazione mutuatari



Valutazione

L'attività è finalizzata alla valutazione del merito creditizio delle amministrazioni cedute/delegate

L'intera attività è gestita mediante uno specifico software gestionale che garantisce una elevata visibilità di tutto l'iter seguito e degli SLA offerti, nonché l'intervento diretto in qualsiasi fase del processo da parte del Committente.

□ VALUTAZIONE GRANDI ATC:

- Verifica presenza amministrazione sul sistema informativo
- Reperimento Documentazione ufficiale ed informazioni di rating;
- Censimento Amministrazioni su DB del Cliente
- Analisi della documentazione ufficiale, rating, grado di affidabilità delle amministrazioni cedute/delegate
- Valutazione raggruppamento amministrazione;
- Esito richiesta con parametro concordato con il Committente

- **SBLOCCHI:** Il servizio gestisce le richieste dei Punti Operativi che richiedano lo "Sblocco" di Amministrazioni , già censite, ma presenti in uno stato che non consente l'acquisizione di operazioni di finanziamento. Sulla base di procedure codificate e concordate con il Committente, l'addetto stabilisce se effettuare una relativa rivalutazione dell'Amministrazione e/o richiedere autorizzazione a procedere al Responsabile Servizio Crediti o alla Direzione Generale del Committente oppure passare la valutazione all'Ufficio Monitoraggio/Quote.

Post
vendita

L'attività è finalizzata alla gestione dei flussi di rientro dei finanziamenti e rating delle amministrazioni.

□ GESTIONE INCASSI:

- Acquisizione dei dati relativi ai pagamenti (accesso diretto sui conti correnti oppure analisi estratti conti forniti dal Committente)
- Codifica degli importi;
- Controlli anagrafica amministrazione;
- Registrazione incassi;
- Ripartizione incassi su singolo cedente;
- Quadratura e contabilizzazione delle somme.

□ GESTIONE SOSPESI:

- Censimento Sospeso sul software gestionale ;
- Richieste di informazioni alle ATC a mezzo telefono, fax ed e-mail
- Gestione rientro delle informazioni ;
- Ripartizione della rata
- Storicizzazione informazioni con archiviazione relativa comunicazione;
- Reportistica sospesi;

Post
vendita

L'attività è finalizzata alla gestione dei flussi di rientro dei finanziamenti e rating delle amministrazioni.

❑ **GESTIONE CONTEGGI ESTINTIVI:**

- Presa in carico della richiesta di conteggio estintivo del Cedente/Società Finanziaria terza.
- Controllo formale e sostanziale della richiesta
- Comunicazione al richiedente
- Calcolo conteggio estintivo
- Stampa
- Anticipazione via fax e/o e-mail
- Postalizzazione
- Rilascio report attività
- Reportistica SLA di servizio

❑ **GESTIONE ESTINZIONI:**

- Calcolo estinzioni con decorrenza stabilita
- Gestione anomalie e contatto richiedente
- Calcolo eventuali rate da rimborsare
- Rilascio quietanza liberatoria
- Postalizzazione liberatoria

Post
vendita

L'attività è finalizzata alla gestione dei flussi di rientro dei finanziamenti e rating delle amministrazioni.

❑ **GESTIONE RIMBORSI:**

- Estrapolazione dal sistema informativo delle liste di richieste rimborso
- Controllo formale richiesta mutuatario
- Controllo anagrafica mutuatario/amministrazione Attribuzione codice anomalo nel sistema informativo
- Emissione ordine di bonifico/assegno
- Stampa distinta
- Accertamento firma
- Invio ordine di bonifico/assegno alla contabilità del Committente.
- Postalizzazione assegno/bonifico

❑ **GESTIONE SUBENTRI:**

- Trasferimento cedenti
- Rilevazione dati nuova ATC
- Censimenti amministrazioni per trasferimento cedenti;
- Variazione Amministrazioni per trasferimento cedenti;
- Rilascio report attività

Post
vendita

L'attività è finalizzata alla gestione dei flussi di rientro dei finanziamenti e rating delle amministrazioni.

❑ **GESTIONE SINISTRI:**

- Ricezione documentazione attestante l'interruzione del rapporto di lavoro e/o morte e/o sospensione
- Emissione conteggio estintivo
- Emissione richiesta rimborso Tfr, se dovuto
- Emissione richiesta rimborso a Fondo pensione
- Piani Riformulati
- Accodamenti

❑ **GESTIONE RECUPERO CREDITI E MONITORAGGIO:**

- Valutazione credito e periodo morosità
- Contatto telefonico con primo sollecito
- Invio comunicazioni con secondo sollecito
- Procedimento di messa in mora ad Atc e Cedente
- Controllo decorrenza pratica e gestione variazione
- Rilevazione sinistro, reperimento documenti ed inoltro ad Uff. Sinistri
- Controllo Tabulati
- Archiviazione comunicazioni e Tabulati
- Reportistica

Software di supporto - 1/2

L'attività di realizzazione e implementazione di software di supporto nasce dalla volontà di offrire strumenti di gestione di tutti i processi aziendali, abbattendo i tempi di implementazione e parametrizzazione ed eliminando i costi delle licenze di installazione. In poche parole, gestendo “in-cloud” le attività di contatto e supporto.

❑ **SIG-FIN** - “Sistema Informativo Gestionale Finanziario”, è la soluzione di CRM (Customer Relationship Management) sviluppato da Cesaweb, che consente di gestire efficacemente i contatti con i propri clienti, sia potenziali che reali, da parte della Rete di Vendita della Finanziaria. Esso consente anche la gestione amministrativa e commerciale della rete stessa, con il calcolo dei rendiconti mensili per gli agenti ed il monitoraggio e la gestione dei processi istruttori. Inoltre include appositi moduli per la gestione dell'area legale e dell'area mandati. E' una soluzione particolarmente adatta a realtà complesse e distribuite su un vasto territorio (per esempio di tipo regionale o nazionale).

❑ **EP.O.L** - “EasyPrev On-Line”, è il software che consente di sviluppare in maniera semplice e veloce un preventivo on-line. Basandosi sui dati anagrafici e reddituali dei clienti, ricerca automaticamente l'istituto cessionario più conveniente, e fornisce il preventivo e la documentazione precompilata. Il calcolo del preventivo tiene conto dei coefficienti assicurativi, delle condizioni bancarie e dei ricarichi riservati alla Rete di Vendita.

Software di supporto - 2/2

❑ **Val-Amm** – “Software gestionale per la Valutazione delle Amministrazioni”, è il software che consente la gestione dell’omonimo servizio di Valutazione Amministrazioni (v. backoffice), facendosi carico di tracciare tutti i processi di lavoro (richieste di Valutazione da parte della Rete di Vendita, presa in carico, gestione della richiesta, eventuale richieste di autorizzazione alla DG della Finanziaria, esito della valutazione, archiviazione di tutta la documentazione ufficiale acquisita/prodotta a corredo della valutazione). Il software diventa così il crocevia attraverso cui transitano tutti i processi dalla finanziaria all’outsourcer e viceversa, consentendo di mantenere una piena visibilità sia dello stato delle richieste, che dei livelli di servizio offerti, ivi incluse tutte le analisi statistiche periodiche relative al riscontro fra le richieste di valutazione gestite e la conclusione dei contratti di finanziamento ad esse associate.

❑ **Ticket** - “Software per la gestione delle richieste di assistenza e supporto dei clienti finali”, è il software che consente di prendere in carico una richiesta di assistenza da parte dei clienti, attribuire un numero di ticket, assegnarlo al gruppo di lavoro competente alla gestione della specifica richiesta, e monitorarne l’iter di gestione, fornendo su richiesta analisi statistiche sui livelli di servizio offerti.

Le esperienze di successo nel settore finanziario

PRESTITALIA

Gruppo UBI  Banca

La Prestitalia S.p.A. è una società finanziaria specializzata nella consulenza, concessione del credito, distribuzione di servizi e prodotti finanziari dotata di una rilevante esperienza nel settore dei finanziamenti mediante cessione del quinto e delegazione di pagamento. Nel corso del 2010 la società è diventata parte integrante del Gruppo Bancario UBI, che ne ha rilevato l'intero pacchetto azionario.

B@NCA 24-7

Gruppo UBI  Banca

B@nca 24-7 S.p.A. è la società del Gruppo Unione di Banche Italiane specializzata nei finanziamenti al consumatore. Opera esclusivamente con operatori del mercato in una logica B2B.



FINANZIO FACILE®

La Finanziaio Facile S.p.A. è un intermediario finanziario nato alla fine del 2003 e che ha iniziato la distribuzione dei propri prodotti nel primo quadrimestre del 2004 e l'erogazione diretta nel corso del 2007. L'attuale struttura distributiva è caratterizzata dalla presenza di 4 filiali commerciali (Bari, Bologna, Palermo e Salerno) e 5 agenzie licenziatricie del marchio (Avellino, Cassino, Cosenza, Latina e Perugia).

Il sourcing nella logica Finanziaio Facile e Prestitalia



La gestione del sourcing, nella logica adottata dalla Finanziaio Facile e dalla Prestitalia, è stata fin dall'inizio quella di fare gestire all'esterno, mediante SLA ben definiti e monitorati, competenze non strategiche per l'azienda o il cui valore era già presente presso la società di sourcing.

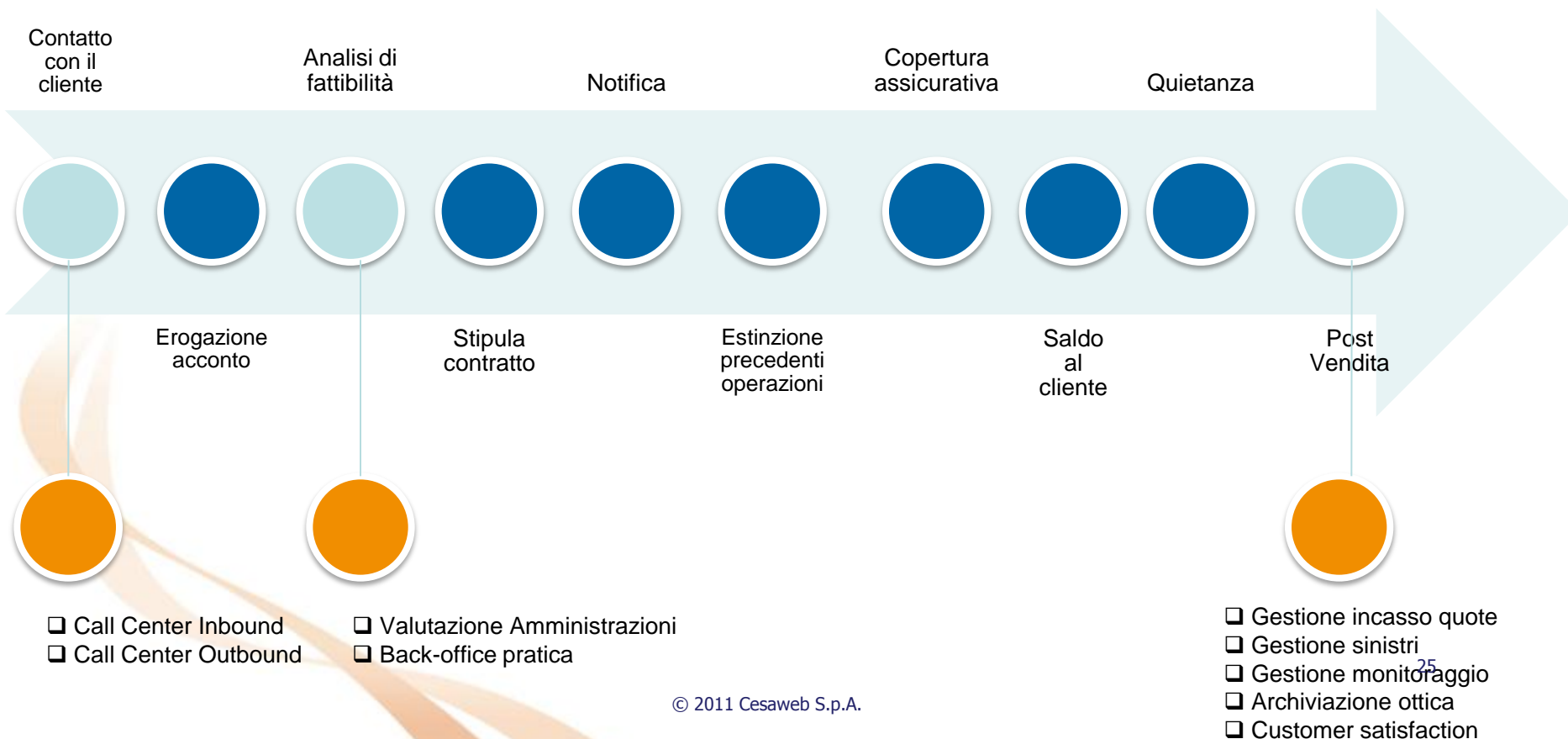


Nel caso specifico della Finanziaio Facile, la strategia adottata è stata più di gruppo d'impresa poiché l'esigenza del soggetto finanziario è servita a sviluppare competenze interne al gruppo imprenditoriale in modo da patrimonializzarne il valore e svilupparlo in ottica di mercato (es. Gestione Quote, Monitoraggio, Gestione sinistri, ValAmm).

Sourcing del processo aziendale – Finanziaio Facile

L'intervento della Cesaweb S.p.A. è avvenuto strutturando procedure di gestione delle attività in sourcing con il coordinamento da parte di referenti diretti della Finanziaio Facile S.p.A.

Inoltre, Cesaweb ha fornito sistemi informatici a supporto dell'attività della Finanziaio Facile (es. AS/400, Sistema Sigfin etc.).



Sourcing del processo aziendale – Prestitalia

L'intervento della Cesaweb nell'operatività della Prestitalia S.p.A. ha seguito la crescita delle esigenze dell'Intermediario Finanziario a seguito del suo sviluppo nel mercato della CQS.

Inoltre, Cesaweb ha sviluppato e gestito i sistemi informatici a supporto delle attività di CRM.



Alcuni casi di successo



- Servizio informazioni
- Gestione Customer Care
- Gestione booking, prenotazioni ed emissione biglietti con pagamento con carta di credito



- Servizio informazioni e prenotazioni per autonoleggio e furgonoleggio
- Benchmarking
- Ricerca nuovi clienti



- Servizio informazioni
- Gestione SMS informativi



- Direzione regionale Campania
- Direzione regionale Sicilia

- Gestione servizio Centralino;
- Analisi e Sviluppo software per la gestione del servizio di Protezione e Prevenzione dai Rischi (SIG-SPPR)



- Sviluppo di software per gestione prenotazioni ospedaliere;
- Gestione servizio accoglienza delle prenotazioni telefoniche;
- Attività di re-call;



Gruppo UBI Banca

- Gestione Customer Care;
- Gestione servizi CC di Post Vendita;
- Sviluppo software di CRM (Extranet);
- Servizi di Facility Management
- Servizi di backoffice;



- Sviluppo sistema informativo per la gestione del servizio di Ispezione Impianti Termici (SIG-TERM);



Gruppo UBI Banca

- Servizio Outbound rivolto ai clienti ai quali non è stato possibile concedere un prestito personale e a cui si propone la Cessione del V dello stipendio;



Provincia di Napoli

- Realizzazione Contact Center a supporto dei Centri per l'Impiego;
- Realizzazione sistema di videosorveglianza per la messa in sicurezza dei Centri per l'Impiego della Provincia di Napoli;



- Gestione Customer Care;
- Gestione servizi CC di Post Vendita;
- Sviluppo software di CRM (SIG-FIN);
- Servizi di Facility Management;
- Servizi di backoffice;
- Archiviazione ottica;



- Servizio Informazioni;
- Gestione Customer Care;
- Help desk 1° livello;
- Attività di Customer Satisfaction;
- Servizio di Centralino.



- Progetti di System Integration e di Facility Management;
- Sviluppo software applicativo;
- Teleselling sul mercato consumer (ADSL e Fonia di base);

Per successivi contatti

CESAWEB S.p.A

Via G. Porzio, 4

Centro Direzionale is. G/1

80143 Napoli

P.IVA 07145740630

Numero Verde **800.299.992**

Tel. 081-7877535 Fax. 081-7870667

www.cesaweb.it

e-mail: **commerciale@cesaweb.it**