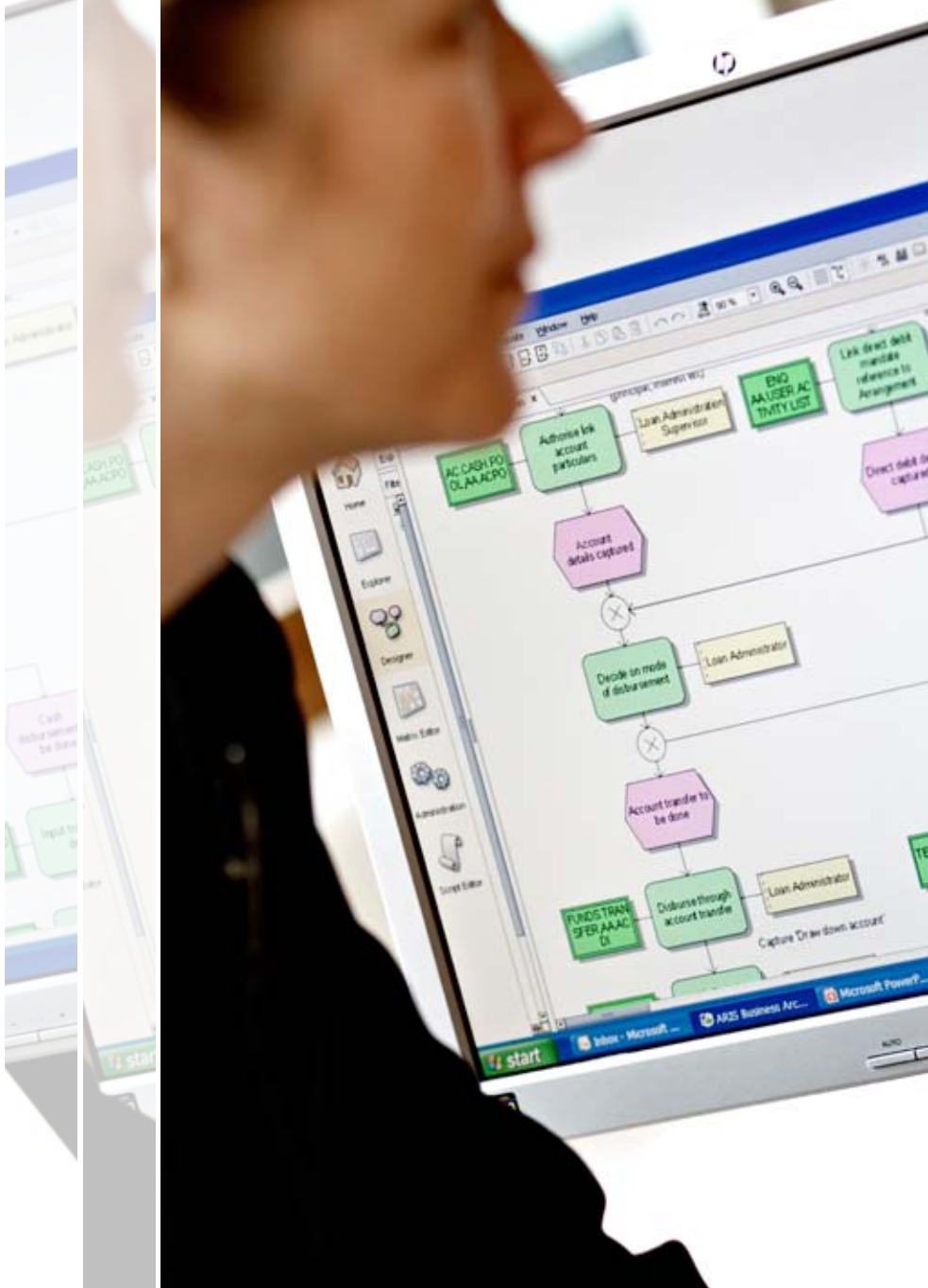
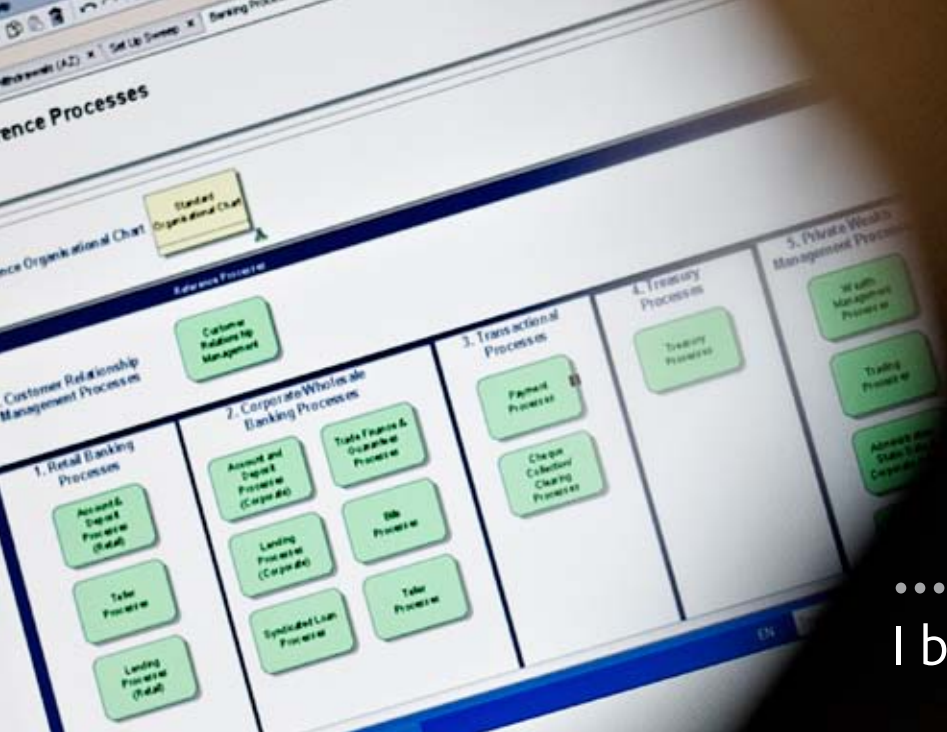


Management Consulting Services



TEMENOS
The Banking Software Company



..... Misurare
le prestazioni

..... Puntare
al miglioramento

..... Ottenere
I benefici

La trasformazione del business dalla implementazione del sistema “core banking”

Dalla partecipazione a svariati progetti, Temenos ha maturato una considerevole esperienza nell’accompagnare le banche attraverso profonde trasformazioni del loro modo di operare. Per poter beneficiare pienamente di qualsivoglia nuova implementazione, le banche debbono innanzitutto verificare i processi attuali e poi armonizzarli con la nuova soluzione “core banking”. La semplice trasposizione dei processi attuali, spesso inefficienti, alla nuova piattaforma non permette la fruizione dei potenziali benefici di business ottenibili dalla soluzione e impedisce alla banche di apprezzare appieno il valore dei propri investimenti.

Temenos Management Consulting Services (MCS) grazie alla notevole competenza in materia di banca e alla ampia esperienza maturata nelle implementazioni di core banking system, può efficacemente aiutare la banca nella analisi e valutazione dei sistemi e dei processi attuali e accertare il percorso evolutivo più consono per il raggiungimento degli obiettivi strategici prefissati.

Le attività di MCS sono basate su metodologie comprovate, specificatamente tarate per il loro impiego in ambito bancario:

- **Temenos Implementation Methodology (TIM)** – una metodologia originale e omnicomprensiva per il project management delle implementazioni core banking system;
- **ARIS** (di IDS Scheer) – strumento di riferimento nel settore per la modellazione e la gestione dei processi;
- **Banking Reference Processes di Temenos** – oltre 400 processi descritti e documentati a copertura di una ampia gamma di settori bancari, frutto delle conoscenze accumulate dalla collaborazione di Temenos con oltre 600 clienti.

Temenos Management Consulting Services (MCS) adotta uno standard di approccio orientato al processo, che significa lavorare con le banche per effettuare implementazioni di successo partendo dalla definizione delle necessità del business. La nostra offerta di servizio è stata disegnata per superare le difficoltà che comunemente assillano le implementazioni con approccio tradizionale, dove di frequente il valore del business viene disperso se non distrutto da processi inadeguati. Grazie all’esperienza accumulata in oltre 600 sostituzioni di sistema, abbiamo identificato e posto rimedio ad alcuni tipici fattori che possono in qualche misura limitare fortemente il pieno successo di una sostituzione dei core system:

- **Resistenza al cambiamento** – le soluzioni software pacchettizzate, che normalmente vengono scelte per i notevoli benefici di business che si possono ottenere, sono molto spesso modificate per renderle compatibili con i processi esistenti e per replicare, mantenendole, le pratiche operative in essere: tutto ciò risulta in un eccesso di personalizzazione che comporta maggiore difficoltà di gestione e di costo;
- **Mancanza di focalizzazione al business** – vengono replicati processi spesso inefficienti e i prodotti e i servizi riconosciuti “perdenti” vengono migrati alla nuova piattaforma. Inoltre assai raramente vengono istituite e introdotte misure per la identificazione e il tracciamento del nuovo valore di business;
- **I potenziali benefici ottenibili dal rimpiazzo non vengono realizzati** – accrescimento della complessità e dei rischi, gli aggiornamenti e i collaudi diventano costosi e complicati, mancato miglioramento dei processi di business e costi più elevati rispetto alle previsioni.

"La focalizzazione sui processi più marcatamente modificati, ha permesso alla banca di comprendere pienamente quali fossero i benefici misurabili ottenibili con la implementazione di T24"

Andrew Heathcote Marks, CIO,
Mauritius Commercial Bank

Sostituire o non sostituire – questo è il dilemma dei core system

La sostituzione di un core system comporta un importante investimento per qualsiasi organizzazione. L' impatto è ampio e si propaga in tutta la organizzazione: dal servizio al cliente sino alle infrastrutture di back-office. Noi di Temenos crediamo nell'importanza di accertare gli impatti potenziali di una sostituzione non solo pensando ai benefici ottenibili dal nuovo sistema, ma anche pensando a come conseguire il maggior valore possibile ottenibile da tale investimento.

L'intervento di MCS inizia con la identificazione dei processi che forniscono il maggior valore aggiunto per il cliente. Questi processi, per loro stessa natura, sono spesso inter-dipartimentali e il riconoscere che le transazioni sono trattate da diversi reparti prima di produrre un tangibile riscontro per il cliente è determinante ai fini di possibili miglioramenti. Noi costruiamo una dimensione misurabile dello "spazio di miglioramento" di ciascun processo "core", documentando il processo nella sua interezza e descrivendone le prestazioni con l'analisi quantitativa e qualitativa avendo come riferimento il Temenos Banking Reference Processes.

Una volta che le metriche dell'attuale ambiente operativo sono state definite, è possibile determinare gli ambiti di miglioramento o con interventi diretti sul processo - ad esempio: eliminare le duplicazioni, ridurre le funzioni che non aggiungono valore, ridurre le rilavorazioni a seguito di errori, etc.... - oppure con diverse modalità di implementazione del core system - ad esempio: con l'utilizzo parziale delle funzioni disponibili da sistema.

Introdurre I cambiamenti, comprendere la banca

Per beneficiare degli interventi di MCS, la banca non deve essere necessariamente nella fase di valutazione per la sostituzione del core system. La nostra offerta di consulenza orientata alla banca può aiutare nella ricerca di nuove opportunità di miglioramento e di creazione di nuovo valore in quelle istituzioni sensibili a questi aspetti. Il nostro approccio si radica su una comprovata capacità di comprendere come le operazioni della banca vengono supportate dagli attuali sistemi. MCS è in grado di aiutare la banca nel processo decisionale per svariati scenari di opportunità includendo la identificazione delle aree dove un miglioramento dei processi produrrà una positiva ricaduta sul business, la costruzione del business case per la sostituzione del core system, la determinazione del come ottenere il massimo valore di ritorno da un aggiornamento di sistema. La componente chiave del nostro intervento sta nella capacità di valutare il livello di prestazione dei processi attuali (as is) e nell'identificare gli ambiti di miglioramento (to be).

MCS ha definito e documentato un insieme di processi di riferimento che sono coerenti con T24 Model Bank e basati su implementazioni standard presso svariati clienti. Temenos Banking Reference Process costituisce un punto di riferimento per impostare il miglioramento dei propri processi chiave, sicuri nella consapevolezza di poter implementare questi processi in un core banking system di riferimento nell'industria. Conducendo una accurata analisi dei vostri processi di business, proponendo un insieme di attività per la trasformazione del business, allineando i cambiamenti proposti a T24, possiamo identificare i requisiti di sistema e non per la massimizzazione dei benefici ottenibili dalla sostituzione del core system. MCS produce una chiara visione per la progettazione dei processi necessari per conseguire il miglioramento e, ove richiesto, il caso di studio per il cambiamento dei sistemi.

MCS può anche aiutare per la profonda comprensione dei benefici ottenibili con l'approccio "Adotta, non Adatta" per l'implementazione di sistemi core pacchettizzati.





Ingaggio strutturato per erogare il Massimo valore

MCS ha sviluppato una propria metodologia per aiutare le banche a comprendere le sfide di business che le riguardano e gli impatti sui propri sistemi derivanti dai cambiamenti proposti. Il nostro approccio orientato al processo permette una rapida analisi dei requisiti, sia di sistema che non, per facilitare le banche nel conseguimento degli obiettivi strategici.

Preparazione del progetto

Il progetto ha inizio con una fase di preparazione per comprendere le esigenze di business e gli obiettivi della banca e per concordare e confermare gli scopi del progetto. Una preparazione accurata e precisa è determinante per il successo degli interventi di MCS. Essa comprende la pianificazione di dettaglio del progetto includendo gli scopi, i requisiti infrastrutturali, il resourcing, le responsabilità, la programmazione temporale. Il fine della preparazione è la comprensione delle necessità della banca e dell'ambiente attuale per poter chiaramente accertare:

- Lo scopo del progetto – unità operative coinvolte, informazioni necessarie e punti di contatto;
- Priorità degli interventi;
- Piano dettagliato delle attività e interdipendenze;
- Tempi e conseguimenti intermedi;
- Piano delle risorse (interne ed esterne);
- Definizione delle informazioni necessarie per le metriche.

Valutazione dei processi di business

La valutazione dei processi di business pone un fuoco specifico sulle aree di business di alto valore per misurarne la prestazione complessiva. Identifica gli attuali processi e i colli di bottiglia nell'organizzazione fornendo le raccomandazioni per la risoluzione. Un progetto di valutazione dei processi di business fornisce alla banca una chiara comprensione delle inefficienze esistenti e, grazie all'analisi comparativa con i Banking Reference Processes di Temenos, le specifiche raccomandazioni per i cambiamenti necessari.

Trasformazione dei processi di business

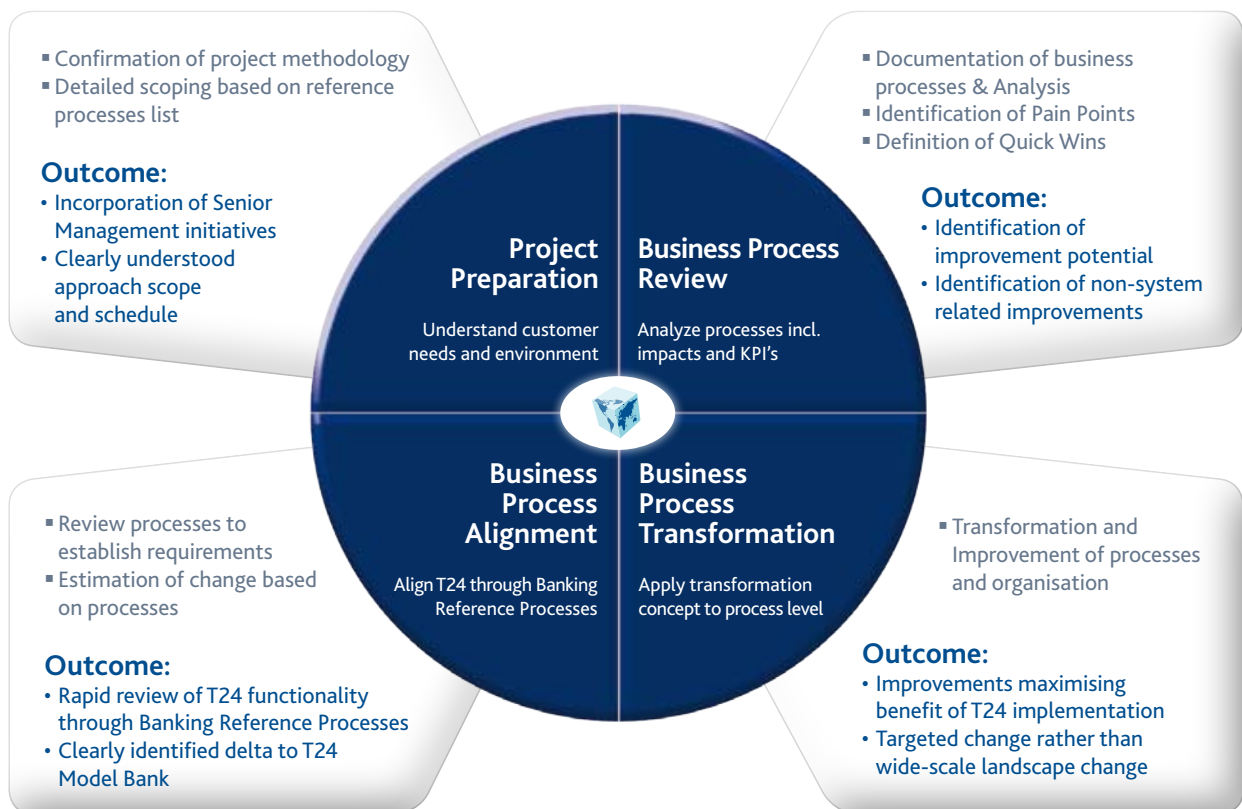
La fase di trasformazione dei processi di business è guidata dalle evidenze scaturite dalla valutazione dei processi di business, dalle strategie della banca e dagli obiettivi di business. Essa fornisce un concetto di punto di arrivo di alto livello (to be) che rappresenta l'obiettivo che la banca vuole conseguire includendo le raccomandazioni per i miglioramenti di processo e per i conseguimenti rapidi – spesso riferiti a miglioramenti di facile implementazione ma che possono produrre benefici immediati.

La fase di trasformazione include una chiara definizione dei compiti e delle responsabilità, la separazione delle attività di front e back, o la loro centralizzazione, un flusso ottimizzato dei processi con la standardizzazione di attività comuni o con la definizione delle competenze.

Questa fase è focalizzata su cambiamenti circoscritti e mirati invece che su interventi di larga scala organizzativi e di processo. Essa valuta, identifica e raccomanda i cambiamenti necessari per conformare i processi e l'organizzazione agli standard del settore bancario, pone in evidenza i cambiamenti organizzativi e strutturali necessari per massimizzare i benefici ottenibili da un progetto per il rimpiazzo dei sistemi core.

Allineamento dei processi di business

L'allineamento dei processi di business è raccomandato per quelle banche che desiderano allinearsi in una implementazione T24 Model Bank. Discussioni e approfondimenti tra gli utenti della banca, gli specialisti T24 e MCS aiutano a meglio identificare quelle aree meritevoli di cambiamenti del software per la massimizzazione delle prestazioni di processo.



Non volete considerare un rimpiazzo dei sistemi core?

Dovete integrare una nuova entità a seguito di acquisizioni, creare una nuova entità da zero, passare a un modello di servizio condiviso, costruire un caso di studio per il rimpiazzo dei sistemi, o più semplicemente vorreste migliorare la efficienza? La risposta è Temenos Operational Performance Service (TOPS). Dall'analisi approfondita dei vostri processi di business possono essere identificati i requisiti, di sistema e non, per generare un immediato valore di business. Proponiamo un insieme di attività per la trasformazione del business e l'allineamento dei cambiamenti proposti a T24 Model Bank per la massimizzazione dei benefici ottenibili da un rimpiazzo dei sistemi core.

Con il servizio TOPS si ottiene una chiara visione dei processi richiesti per ottenere i miglioramenti proposti, o il caso di studio per il cambiamento dei sistemi core. Esso fornisce l'accertamento della situazione attuale della banca, inclusivo dei punti di particolare debolezza, e identifica e dà priorità ai conseguimenti rapidi.

TOPS crea la visione futura di una specifica parte del business della banca – da un punto di vista dei processi – con una precisa programmazione per il conseguimento, una chiara valutazione dei benefici ottenibili e una indicazione sul come verrebbero misurati.

Una volta concordato, la banca potrà immediatamente derivarne dei benefici includendo:

- Identificazione delle prestazioni operative attuali;
- Identificazione dei cambiamenti per il miglioramento della capacità competitiva;
- Raccomandazioni per la costruzione di una organizzazione agile, allineando efficientemente la tecnologia agli obiettivi di business;
- Giustificazione degli investimenti se richiesti.




Temenos Management Consulting Services è di pertinenza per quelle banche che sono intenzionate ad affrontare e risolvere una o più delle seguenti problematiche:

- Insoddisfazione riguardo gli attuali sistemi e operazioni ma incapaci di determinare se le cause di fondo siano ascrivibili ai sistemi stessi o ai processi;
- Impedimenti alla crescita del business e allo sviluppo dovuti a limitazioni di sistema e alla ricerca delle condizioni per costruire un caso di studio per il rimpiazzo dei sistemi;
- Necessità di revisioni importanti nelle infrastrutture IT e con la relativa organizzazione nel tentativo di giustificare alla Direzione un rimpiazzo dei sistemi core come parte della revisione;
- Consolidamento dei sistemi a seguito di acquisizioni o accorpamenti;
- Documentazione dei processi come punto di partenza per la comprensione delle operazioni;
- Introduzione di Livelli di Servizio (SLA) e Indicatori Chiave (KPI) nel business.

Temenos Headquarters SA

18 Place des Philosophes
CH-1205 Geneva
Switzerland
Tel: +41 22 708 1150
Fax: +41 22 708 1160

www.temenos.com

TEMENOS T24 (referred to as T24),
TEMENOS  are registered trademarks of the TEMENOS GROUP.

©2007-2009 TEMENOS HEADQUARTERS SA – tutti i diritti riservati. Avvertenza: questo documento è protetto dalle leggi vigenti sulla proprietà intellettuale e nei trattati internazionali. La riproduzione non autorizzata, intera o parziale, di questo documento costituisce reato e potrà essere perseguita ai massimi intenti a termini di legge.



TEMENOS
The Banking Software Company