



PER SBS LEASING IL CONTROLLO DIREZIONALE DIVENTA IL PUNTO DI RIFERIMENTO DELLE STRATEGIE AZIENDALI

Chi è SBS Leasing

SBS LEASING SpA nasce a Brescia nel 1978 su progetto di un gruppo di imprenditori vicini al CAB - Credito Agrario Bresciano: è tra le prime società di leasing ad esordire sul mercato italiano, divenendo presto protagonista nello scenario nazionale del settore.

La nascita del Gruppo Banca Lombarda nel 1998, di cui SBS è parte, ha unito due storiche realtà bancarie cittadine e della provincia: CAB Credito Agrario Bresciano e Banca S.Paolo di Brescia. La nuova dimensione, con oltre 780 sportelli distribuiti sul territorio, è in grado di offrire prospettive di espansione e di operatività anche nei mercati comunitari ed internazionali, pur mantenendo una concretezza operativa e territoriale all'insegna di un servizio sicuro e vicino al cliente.

Premessa

L'arrivo del nuovo millennio ha sancito per SBS Leasing la necessità di perseguire un salto qualitativo nella propria organizzazione. L'aumento della competizione sul mercato e la crescita costante della società in termini di redditività e complessità, hanno infatti fatto nascere l'esigenza di introdurre metodologie in grado di garantire la coerenza tra i vari indirizzi strategici aziendali. Risultava quindi fondamentale la scelta di un partner e di un applicativo in grado di sviluppare le metodologie evolute di CPM (Corporate Performance Management), che la direzione era fermamente intenzionata ad introdurre, in particolare nell'area del controllo direzionale.

Per rispondere a queste esigenze e per riorganizzare i propri sistemi informativi, SBS Leasing si è orientata verso la soluzione **OutlookSoft CPM**, abbinata alla professionalità e all'esperienza di **Akron Consulting**.

Aree di intervento e progetti sviluppati

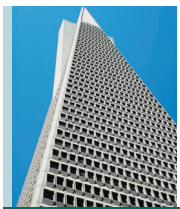
CONTROLLO DI GESTIONE

La principale necessità di SBS era quella di poter disporre di una **consuntivazione dei rendiconti economici** in tutta la sua estensione, anche a livello "micro", per avere sotto controllo i dati relativi alla redditività prodotta da tutti i punti vendita del canale diretto e della rete bancaria. Grazie a questo intervento progettuale, la direzione può ora analizzare la **redditività per prodotto** e per **settore del cliente**.

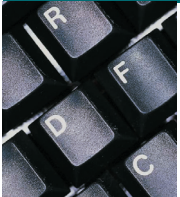
Si è reso possibile poi trattare in dettaglio la redditività delle **operazioni di cartolarizzazione** dei crediti, un aspetto molto tecnico che incide in maniera significativa sul bilancio di SBS. Il progetto ha generato anche un rilevante impatto positivo sui processi amministrativi e sul sistema gestionale, permettendo l'introduzione di una **contabilità analitica** di elevato spessore e di modelli di **Activity Based Costing** per poter meglio attribuire i costi fissi alle specifiche aree di business.

Sono stati sviluppati un **budget mensilizzato**, comparabile con la rendicontazione consuntiva per area di business, ed un **forecast** trimestrale, nativamente integrati con il budget e forecast commerciale. L'intero ciclo era in precedenza completamente destrutturato.

Era poi chiaro il bisogno di razionalizzare le informazioni già esistenti in azienda a livello di controllo di gestione, sviluppando una consistente **reportistica** ed un'**analisi degli scostamenti**. Akron Consulting ha inoltre supportato la **mappatura dei processi aziendali** con l'utilizzo di **Microsoft Visio** (per la stesura grafica della struttura organizzativa coinvolta e delle procedure informatiche), integrato con OutlookSoft per la rilevazione dei tempi e l'analisi delle performance.



IMMOBILIARE



STRUMENTALE



AUTOVEICOLI



NAUTICO



ENERGIA



ARTE

DIREZIONE E CDA

I risultati dei differenti progetti supportati da Outlooksoft ed i dati provenienti da altre fonti informative sono stati riassunti tramite la valorizzazione di indicatori di performance nel **Tableau de Bord direzionale**. Gli indicatori permettono un'immediata rilevazione degli scostamenti significativi tra i risultati del periodo, i dati storici e di budget. L'utilizzo di tale strumento permette alla direzione di monitorare tempestivamente ed autonomamente le aree critiche aziendali. Una sezione del Tableau de Bord è dedicata alla presentazione in formato grafico e numerico dei dati di **benchmark**, confrontando i valori dei concorrenti forniti da Assilea. E' stato inoltre introdotto un modello di **Balanced Scorecard** come strumento di Value Based Management, allo scopo di offrire una metodologia di allineamento delle strategie direzionali con i processi di stato futuro. SBS Leasing ha individuato come ambito prioritario l'area di Gestione del Credito. Da questo progetto si potrà evolvere verso una soluzione allargata alle altre aree di attività.

COMMERCIALE

I risultati dell'attività commerciale, dei processi di budget e forecast e dei rendiconti economici per agenzia/filiale, vengono riassunti in un **Tableau de Bord** che consente alla direzione di analizzare le performance dell'intera rete di vendita, diretta ed indiretta (bancaria), nonché la distribuzione delle informazioni ai singoli agenti/capi-area, offrendo così alla rete un'informativa periodica completa.

Sono stati inoltre sviluppati i processi di **budget e forecast commerciale**. Il disegno di stato futuro prevede la distribuzione in "periferia", ottenendo con estrema velocità e semplicità di esecuzione, la disponibilità dei trend storici per segmento di business e l'utilizzo di un workflow per il coordinamento delle attività tra la direzione commerciale di SBS, la direzione di gruppo per il canale bancario e la rete stessa. Quando SBS ha deciso di migliorare il supporto informatico alla propria rete di agenzie, Akron Consulting ha poi proposto come soluzione **Microsoft CRM Dynamics**. Il progetto, ancora in fase di esecuzione, porterà ad una razionalizzazione del lavoro degli agenti, grazie alla ridefinizione dell'agenda personale e di tutte le attività di prevendita, permettendo così un monitoraggio più accurato dell'andamento dell'intero **processo di vendita**.

Benefici ottenuti

"Uno dei principali benefici derivanti dall'implementazione del progetto è stata la possibilità di leggere le performance reddituali dell'azienda disaggregate per territorio e per tipologia di portafoglio, permettendo analisi strategiche a supporto dell'Alta Direzione; inoltre, a livello operativo, è stato **velocizzato il processo di creazione della reportistica**", commenta Francesco Venneri, responsabile pianificazione e risk management di SBS. Altro vantaggio è stata la possibilità di disporre di dati certificati e altamente dettagliati. "Per quanto riguarda il CRM," ribadisce Ferruccio Maccarini, Responsabile dell'area IT e Organizzazione di SBS Leasing "se dovessi definire tre punti di forza della soluzione Microsoft direi **efficienza, controllo e monitoraggio del processo di vendita**".

Molto apprezzata è stata la **facilità d'uso di entrambe le soluzioni proposte da Akron Consulting**. Il linguaggio familiare offerto dall'interfaccia Microsoft ha permesso all'utente di interagire con un ambiente di immediata comprensione, non comportando investimenti significativi sia nell'ambito della formazione, che dell'implementazione.

Sviluppi futuri

- integrazione della soluzione di Microsoft CRM Dynamics con il gestionale, per le attività di postvendita.
- ulteriore ampliamento del livello di integrazione tra Microsoft CRM Dynamics e CPM OutlookSoft, per una gestione più dinamica ed automatica dei dati correnti con i processi di forecast ed analisi.

PERCHÈ AKRON CONSULTING

Francesco Venneri sottolinea come "L'incontro con Akron Consulting sia stato fondamentale ed assolutamente positivo. Ciò che mi ha da subito colpito è stato l'approccio dei consulenti di Akron Consulting: la loro professionalità, la competenza, ma soprattutto la capacità di dare risposte esaustive e mirate alle domande che ponevo. Altro punto focale della nostra scelta è stato il rapporto ottimale tra la qualità del servizio ed il costo. La società veronese ha infine coperto un ruolo centrale nell'assistenza post-analisi: non avendo SBS molte risorse da dedicare ai progetti in via di sviluppo, Akron Consulting ne ha ampiamente supportato l'implementazione, limitando in questo modo i tempi di avvio in produzione."

 **AKRONCONSULTING**

Akron consulting Srl
Via Pelllicciari 17 - 37121 Verona
Tel. +39 045 800 47 30
Fax +39 045 800 65 66
info@akronconsulting.it
www.akronconsulting.it