



Fiditalia  
Milano, Italia  
www.fiditalia.it

**Settore:**

Credito al consumo

**Fatturato:**

oltre 2.500 milioni di Euro

**Dipendenti:**

730

**Prodotti e Servizi Oracle:**

PeopleSoft Enterprise Customer Relationship Management  
Oracle Datawarehousing  
Oracle Portal

**Oracle Partner:**



Atos  
Milano  
www.atosorigin.it

**“Grazie al sistema realizzato con Oracle PeopleSoft Enterprise Customer Relationship Management è possibile utilizzare una soluzione in grado di migliorare l'intera gestione della relazioni con la clientela” - Paolo Torelli, Responsabile della Direzione Sistemi Informativi di Fiditalia**

**In Fiditalia la flessibilità dei sistemi informativi supporta le evoluzioni del credito al consumo**

Fiditalia, Gruppo Société Générale, è da 25 anni una delle principali realtà italiane del settore del credito al consumo. Presente su tutto il territorio nazionale con 30 filiali e oltre 100 agenzie monomandatariè Fiditalia offre soluzioni finanziarie personalizzate e concede credito alle famiglie attraverso quattro linee di prodotti diversificati. I clienti attivi di Fiditalia sono oggi oltre 1 milione. Dal 2002, il gruppo bancario internazionale Société Générale, è diventato unico azionista della società e questo ha portato ad una riorganizzazione interna dell'azienda finalizzata alla conquista di nuove quote di mercato. Il risultato si è concretizzato, nel 2005, con una crescita del 18% rispetto all'anno precedente. La riorganizzazione ha prodotto anche l'aumento della presenza “su strada” della compagnia attraverso agenti convenzionati e agenzie Fiditalia, veri e propri negozi marchiati e ben visibili.

**Obiettivi Strategici**

- Implementare una soluzione coerente con lo sviluppo di un'architettura orientata al servizio e al cliente
- Sostituire il vecchio sistema di CRM senza perdere informazioni e funzionalità, potendo fornire nuovi servizi in tempi rapidi ai propri clienti
- Integrare il sistema IT in modo che possa diventare valido supporto alle strategie aziendali
- Estendere l'univocità dell'informazione ai nuovi canali come l'home banking, Internet, l'IVR (Interactive Voice Response) e la messaggistica SMS e ai canali già esistenti come i call center inbound e outbound.

**La Soluzione**

- La soluzione Oracle Peoplesoft, integrata con il supporto e la consulenza di Atos Origin, si è dimostrata particolarmente user friendly registrando ottime performance in particolare per i servizi riguardanti la parte dei prestiti personali
- L'implementazione della soluzione di CRM, seppur ancora in corso, ha già prodotto e produrrà sostanziali benefici sulla semplicità di utilizzo degli strumenti e l'efficienza della singola telefonata in termini di rapporto tra durata e qualità dell'informazione fornita all'utente con una conseguente diminuzione del rischio grazie alla completezza delle informazioni disponibili
- La soluzione adottata, grazie alla sua affidabilità e scalabilità offre una maggiore sicurezza su tutte le informazioni e un sistema portabile verso l'esterno nell'ipotesi futura di lavorare in outsourcing. Una flessibilità utile ai progetti in programma per i prossimi anni