

Irion Innovation Day 2019

Progetto «Smart Close»

Milano, 12 novembre 2019

Matteo Pizzicoli – Responsabile Direzione Organizzazione e Innovazione IT

Carlo Gherbi – Responsabile Servizio Process Automation



Un approccio al fast closing end to end: acquisizione, controllo, normalizzazione, trasformazione, rettifica e pubblicazione dei dati in una sola soluzione.

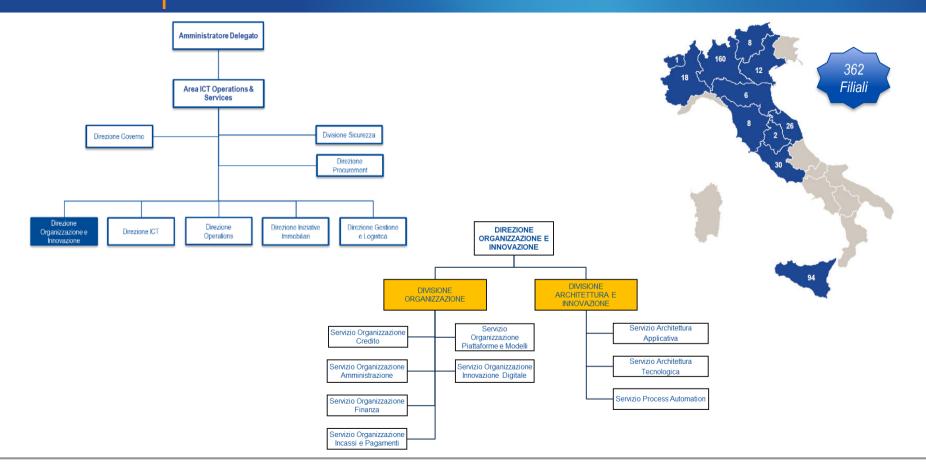
Irion Innovation Day 2019 Progetto «Smart Close» 12/11/2019

Sommario

- 1. Gruppo Creval
- 2. #IrionInCreval
- 3. Progetto Smart Close







BPM + RPA : Automazione agile dei processi



Business Process Automation + Robotic Process Automation: architettura proprietaria che ha permesso di efficientare/automatizzare centinaia di

processi di media/bassa complessità ma con effort umano significativo.

Standardizzazione ed efficientamento di processi operativi manuali e basati su email e telefonate

Monitoraggio nativo dei volumi e degli SLA di esecuzione

Completa tracciabilità dei processi e dei dati associati (integrabile con altre componenti architetturali)

Digitalizzazione (archivio allegati digitali)

Soluzione IT-free e a basso consumo di risorse

490

Processi in produzione

33.000

richieste gestite al mese

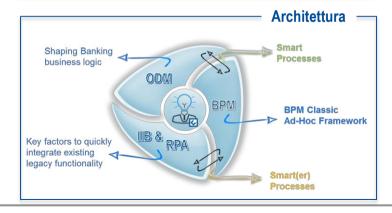
1 h

Effort nuovo processo

- Le funzioni sviluppate con la piattaforma BPM sono disponibili anche alla clientela tramite l'home banking (Tesoreria Enti, attivazione Bancomat)
- Integrata con altre piattaforme di Process Automation, come la **Robotic Process Automation (RPA)**, soluzione applicativa che «emula» il

 comportamento degli operatori umani (riduzione effort umani).



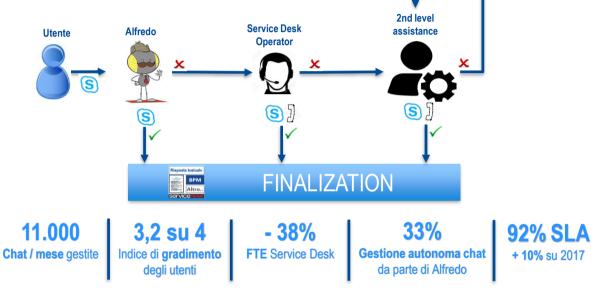


Intelligenza Artificiale applicata al Service Desk



«Alfredo» è un Chat-Bot sviluppato a supporto dei processi del service desk bancario, basato su tecnologie cognitive e di machine learning (sistema di intelligenza aumentata integrata Machine-Human).





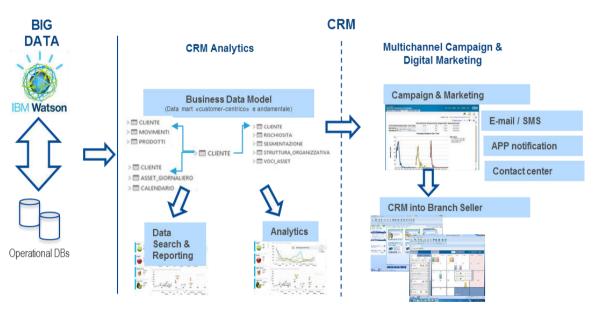
Possibili evoluzioni:

- Estensione dei servizi di chat bot anche ai clienti Banca (evoluzione chat di Bancaperta)
- **Voice Banking:** testato in laboratorio un prototipo di servizio informativo per i clienti basato su Alfredo (movimenti CC, saldo, etc)

Intelligenza Artificiale applicata al CRM



- Analisi semantica sui campi testuali dei movimenti di conto corrente per estrarre nuove informazioni commerciali e arricchire il CRM;
- Nuovo Campaign Management, integrato con i canali digitali cliente (mail, APP Bancaperta, sms...) e l'agenda commerciale del gestore.



	# CDG	# Operazioni	Flussi €	Media Mov €
American Express	11.868	62.056	65.505.453	1.056
Carta Visa	279	679	274.658	405
Mastercard	24	63	92.099	1.462
DB Easy	4.006	20.890	12.992.667	622
Diners	1.721	7.070	1.253.974	177
JCB	44	185	764.147	4.131
Cartasi	105.862	519.781	365,915,957	704
Postepay	120	347	264.818	763
Totale	123.924	611.071	447.063.774	732
American Express Carta Visa Mastercard DB Easy Diners	10% 35% 196	Operazioni 10% 496 11%	15%	Media Me
JCB Cartasi Postepay		85%	82%	MASTERONS CARTAVES CARTAVES DNES DNES CARTAVE CARTAVE



Nuovi modelli di servizio Phygital: Bancaperta



Un nuovo modo di concepire lo sportello che unisce la competenza di operatori specializzati alla tecnologia più sofisticata. Una nuova concezione di spazio in cui accogliere il Cliente.





#IrionInCreval

Gli strumenti e le applicazioni



Data Quality • Sistema di Rating, Segnalazioni di Vigilanza, Antiriciclaggio AUI, DataWhareHouse

Reporting

- Dizionario dei controlli, Report custom verso Data Owner e CDA
- Gestione, analisi e definizione delle soglie per gli indicatori di qualità (KQI)
- Controlli Anti Riciclaggio e Data Analytics

Spunte e Quadrature • Applicazioni di spunte e riconciliazioni ad ampio spettro in ambito Operations (Finanza, Crediti, Estero, Titoli, Monetica)

Process Automation Irion come acceleratore per la gestione e il governo della qualità del dato in ambito Process Automation

Smart Close Bilancio • Hub di dati gestionali bancari per la determinazione della dinamica di bilancio mensile

- Governo e ownership delle risultanze ed efficentamento del processo
- Reporting e determinazione scritture Extra Contabili

Alcuni numeri



 \simeq 50 utenti

Soluzioni principalmente sviluppate internamente



>100 processi Irion censiti nel CMDB aziendale



>80 processi Irion a supporto Process Automation



>200 workflow Irion schedulati



Creval ☑ Smart Close di Bilancio Mensile

Obiettivi di progetto

- Ridurre i tempi per soddisfare le necessità del top management
- Ottimizzazione della calendarizzazione delle fasi di lavorazione
- Incremento della copertura dei controlli di Data Quality relativi
- Revisione dei ruoli all'interno del processo

Irion Innovation Day 2019 Progetto «Smart Close» 12/11/2019 14

II progetto «Smart Close»

Tutte le fasi di lavorazione sono state oggetto di analisi «AS-IS» al fine di evidenziare le attività non prettamente contabili svolte dagli uffici preposti alla redazione del Bilancio.

- Individuazione di 13 aree di intervento (Gap Analysis) cor relativa priorità.
- Selezione di Irion quale framework tecnologico per la gestione del processo «Smart Close»
- Mappatura dei processi target e definizione dei BR
- Realizzazione, collaudo e rilasci cantieri



15

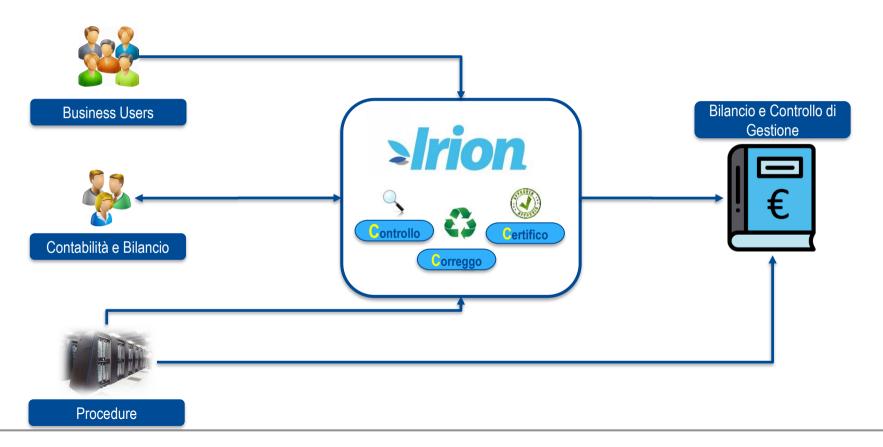
As-Is e Gap Analysis

Kick Off

Raccolta BR e Documentazione

UAT e Go-Live

Il nuovo processo: «Le tre C»



Irion Innovation Day 2019 Progetto «Smart Close» 12/11/2019

I primi risultati conseguiti

L'introduzione di Irion come collettore, normalizzatore, strumento di validazione ha avuto un risultato duplice.

Il primo, quello esplicito di progetto, è rappresentato dalla riduzione dei tempi di lavorazione (saving di oltre il 60% delle giornate) e dell'attivazione dell'utente business nel nuovo processo.

Il secondo, meno esplicito, è stata la diffusione della cultura della qualità del dato attraverso la piattaforma Irion come framework cardine per la propagazione del valore del proprio lavoro.

> Tempi «ritmati» e certi

Maggior consapevolezza Automazione del processo



Prossimi passi

• Realizzazione di un unico Cruscotto Gestionale di Processo

• Pianificazioni interventi su nuove aree gestionali residuali





Creval ☑ Grazie per l'attenzione!