



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*

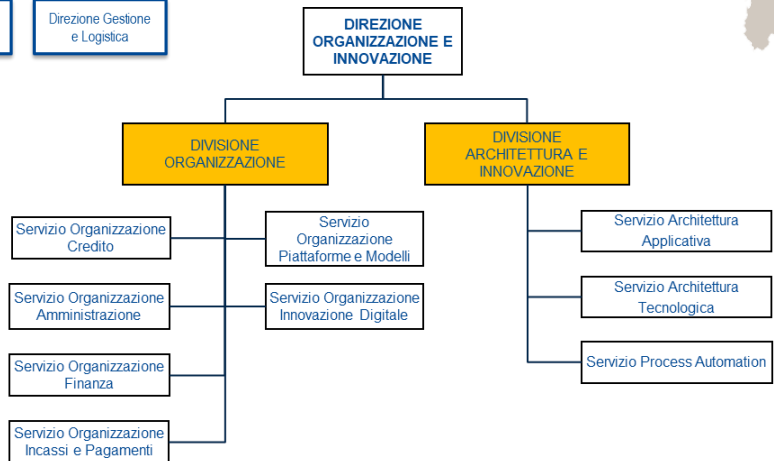
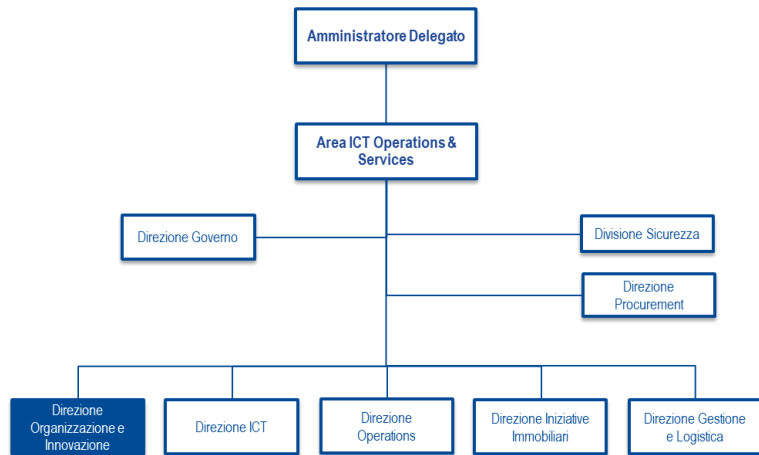
*Un approccio al fast closing end to end:
acquisizione, controllo, normalizzazione,
trasformazione, rettifica e pubblicazione dei dati
in una sola soluzione.*

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

Creval 



Chi siamo



- 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

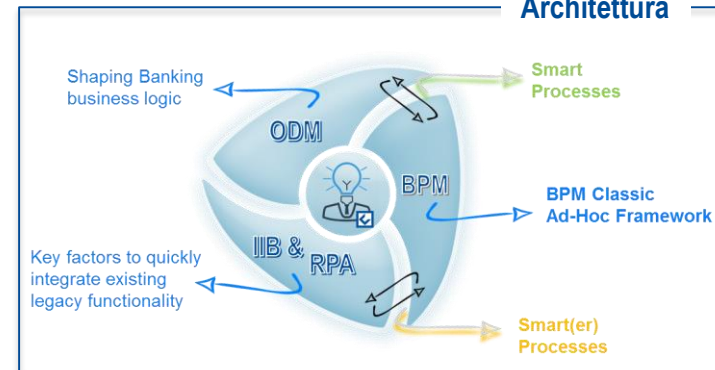
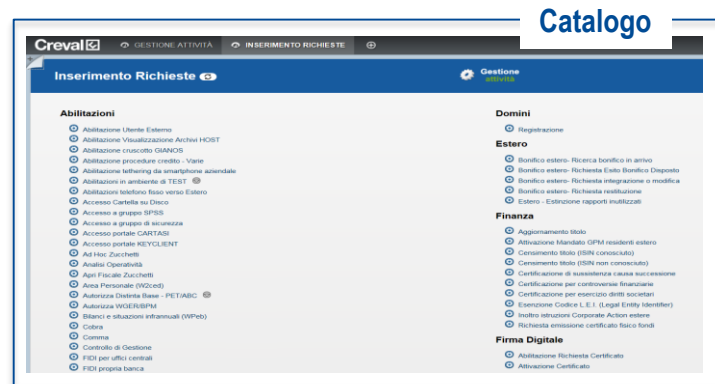
33.000

richieste gestite al mese

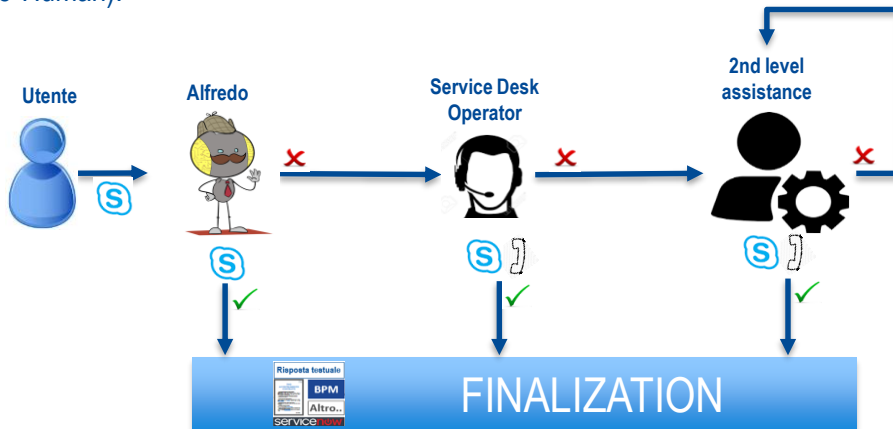
1 h

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).



- «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).



11.000
Chat / mese gestite

3,2 su 4
Indice di gradimento degli utenti

- 38%
FTE Service Desk

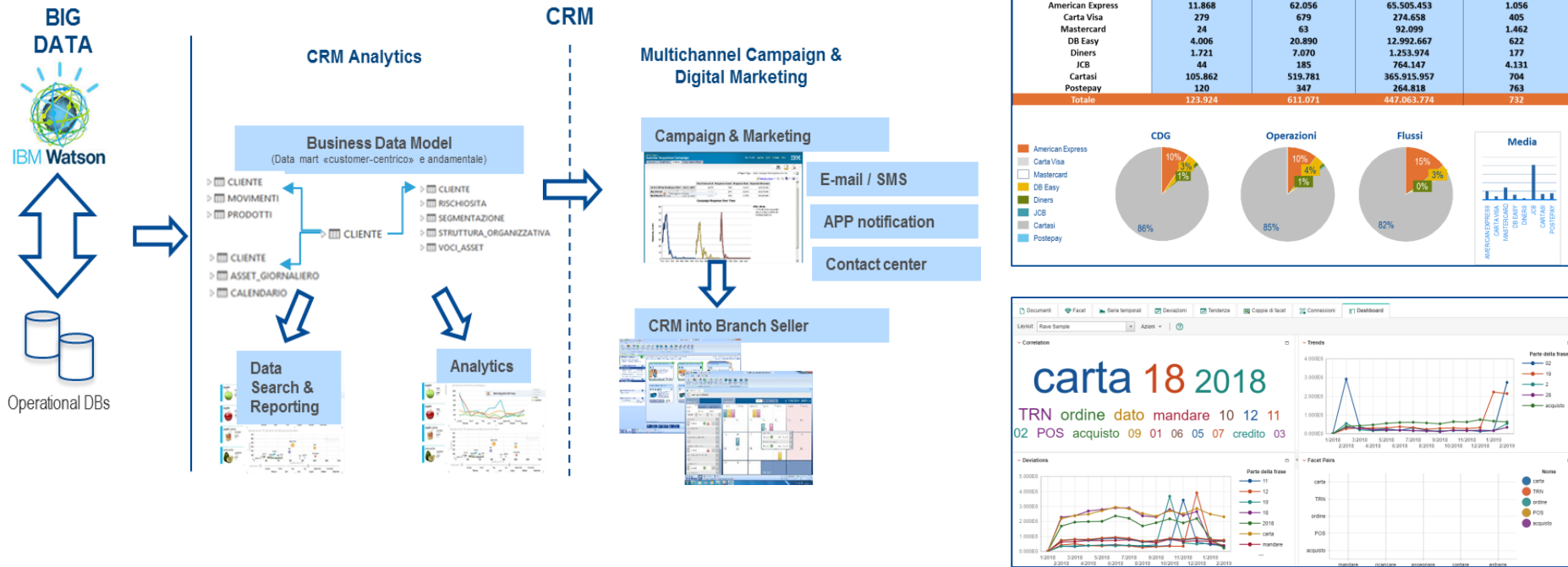
33%
Gestione autonoma chat da parte di Alfredo

92% SLA
+ 10% su 2017

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)

- 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.





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.



Creval 



Irion in Creval

Gli strumenti e le applicazioni





≈ 50 utenti



>100 processi Irion censiti nel CMDB aziendale



>80 processi Irion a supporto Process Automation



>200 workflow Irion schedulati

*Soluzioni principalmente
sviluppate internamente*

Creval 

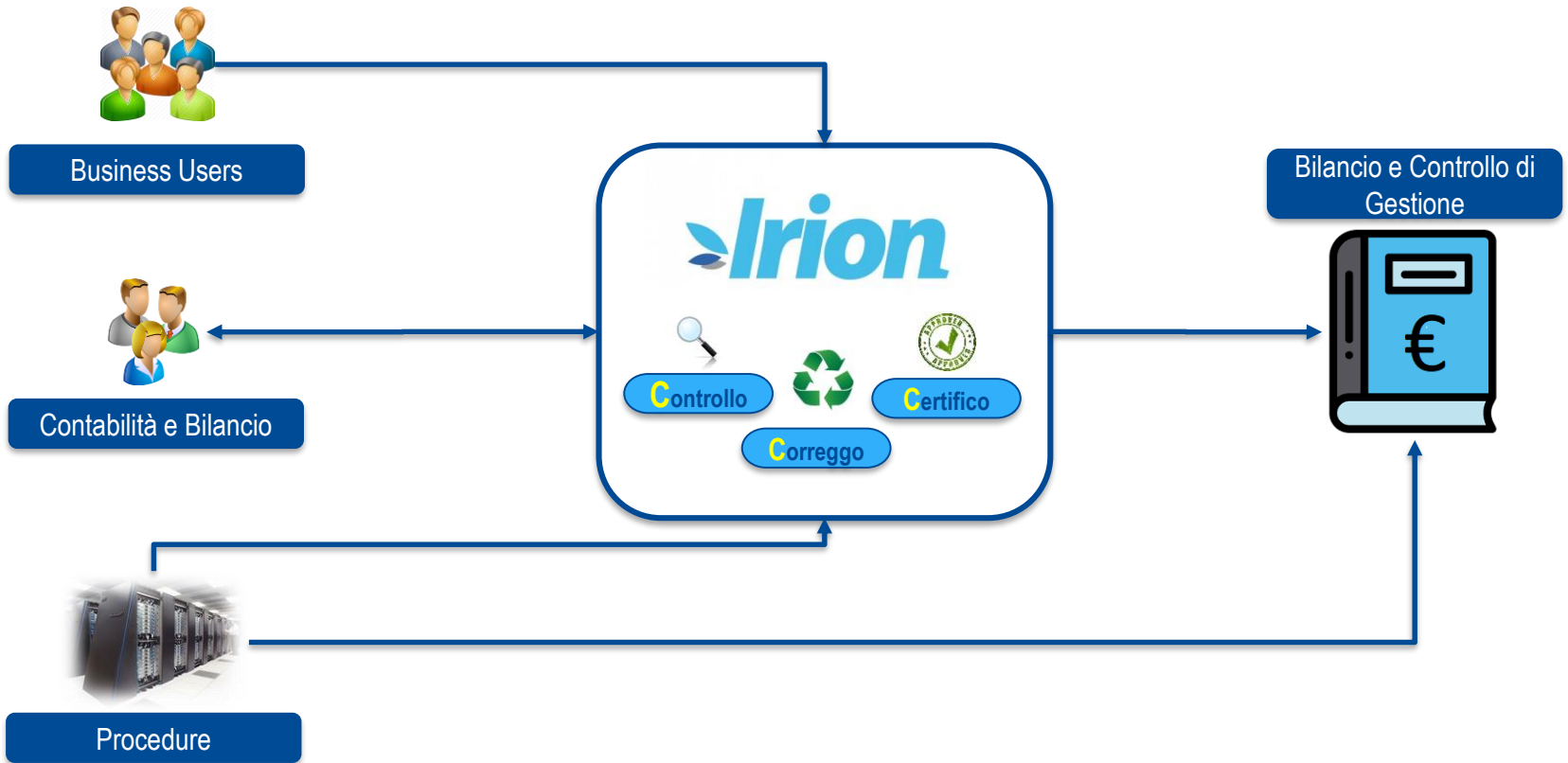
Smart Close di Bilancio Mensile

- *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*

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) con 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





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

Cultura del
«buon» dato

- *Realizzazione di un unico Cruscotto Gestionale di Processo*
- *Pianificazioni interventi su nuove aree gestionali residuali*



Creval 

Grazie per l'attenzione!