



# L'esperienza di Business Process Automation nelle Operations di Creval

Milano, 22 Novembre 2017 – Salone dei Pagamenti

GRUPPO BANCARIO

**Credito  
Valtellinese**





420 Filiali

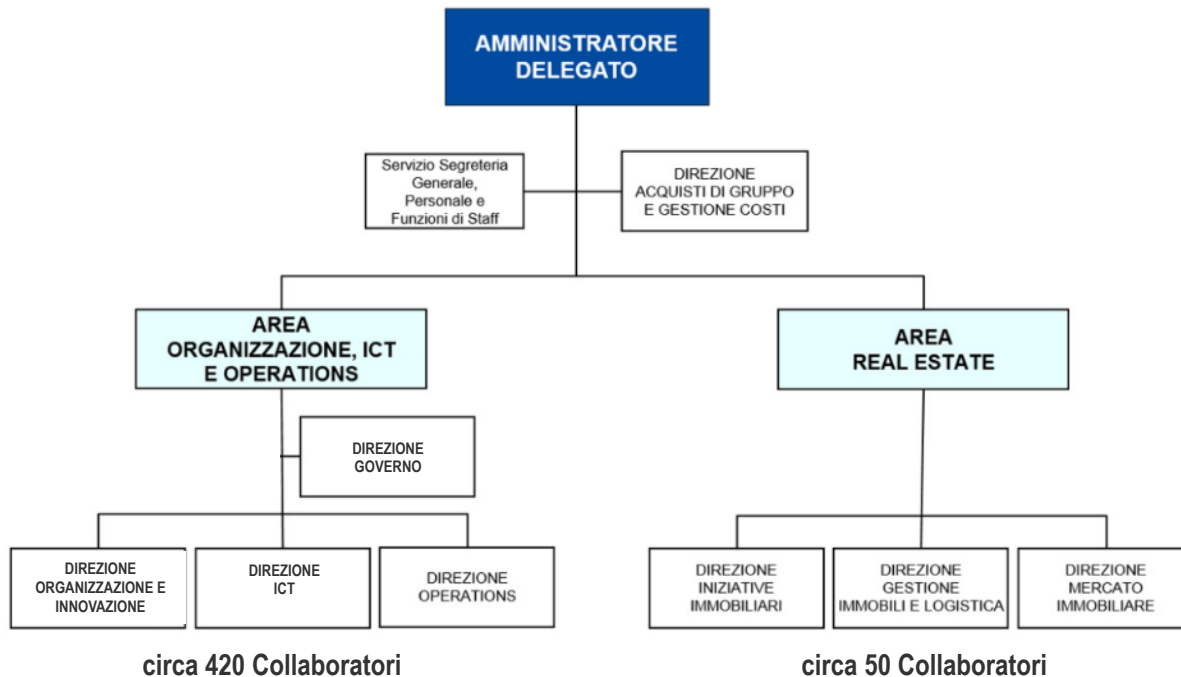




SONDRIO



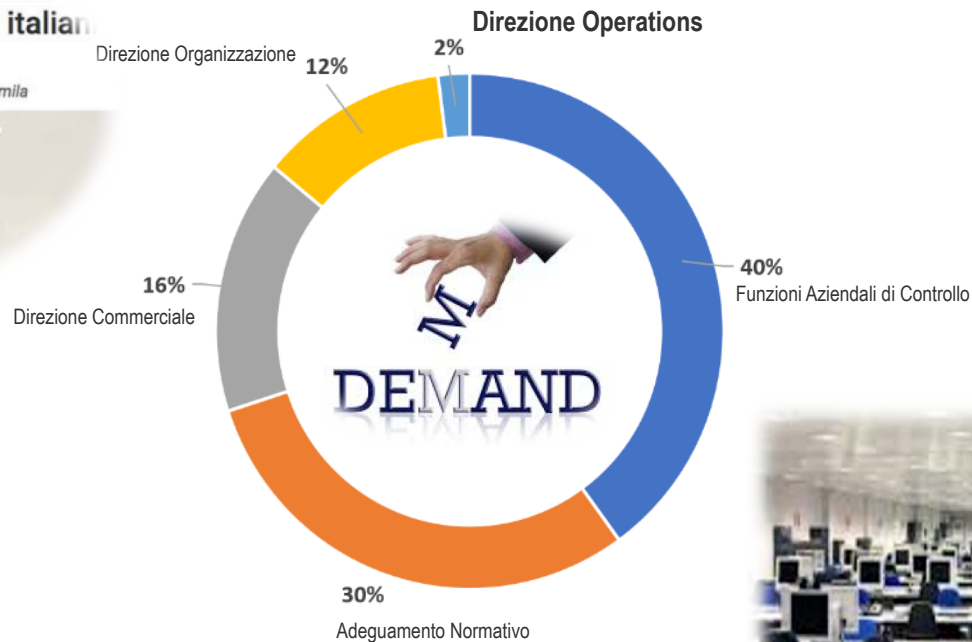
MILANO



# Process Automation in Creval

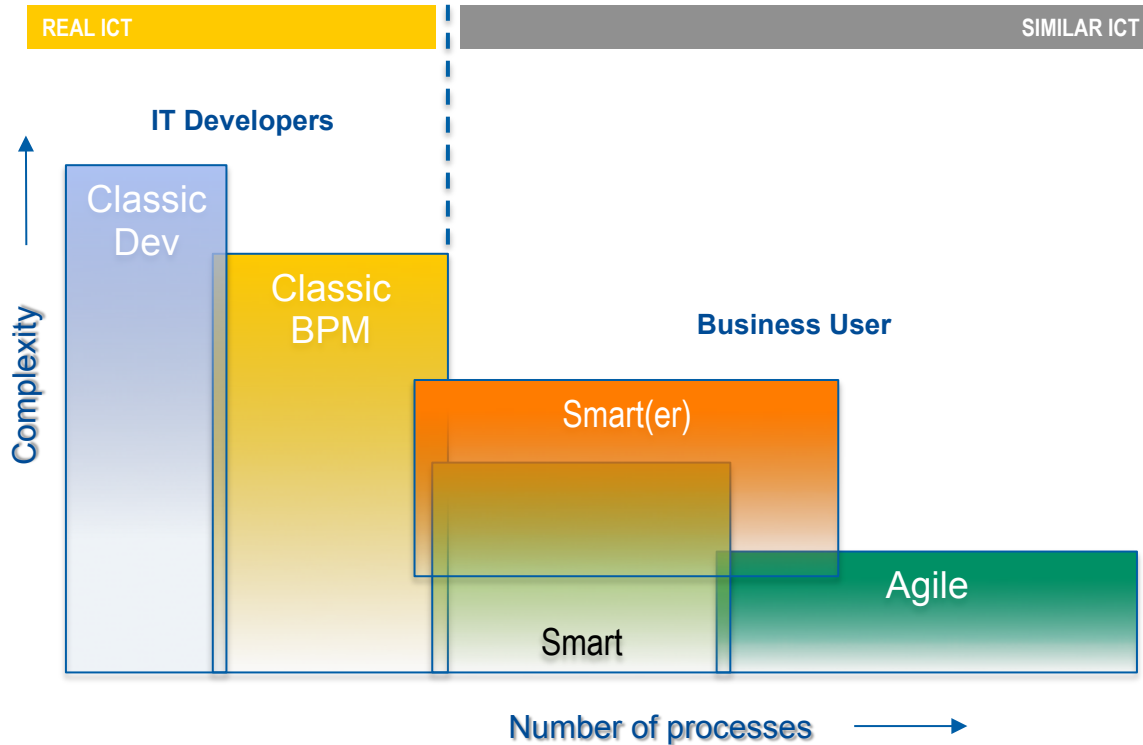
### Previsione da incubo per i bancari italiani 100 mila tagli nei prossimi 5 anni

Nel 2017 gli esuberanti annunciati dagli istituti sfiorano già quota 20 mila

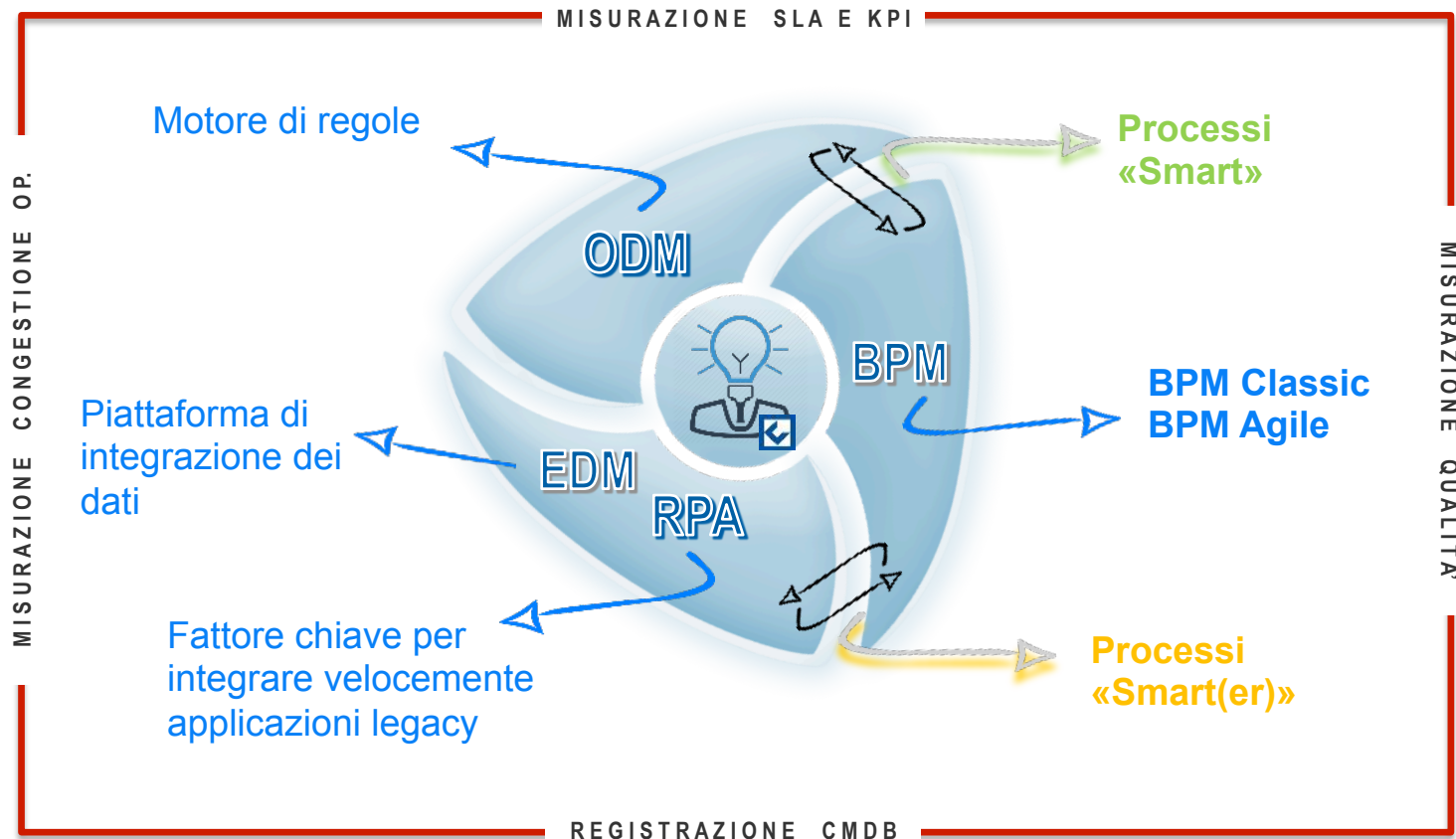


scelta della **soluzione tecnologica** in  
funzione della **complessità del processo**,  
trasformazione della modalità operativa con  
l'introduzione del **BPM** per processi di media e bassa  
complessità, capacità delle soluzioni di rendere  
**autonomo il business user** nella creazione  
di nuovi processi, **velocità** di implementazione

Con l'utilizzo di soluzioni specifiche è possibile coprire tutto lo spettro dei processi







# Process Automation in Operations

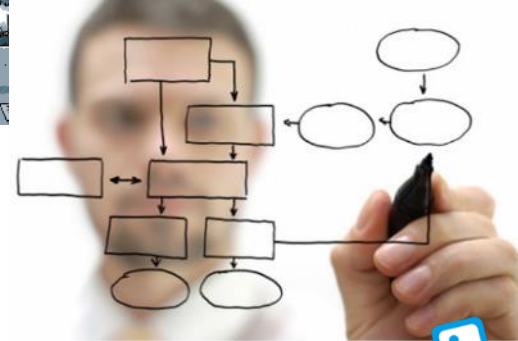
**Gestione delle richieste non strutturate**

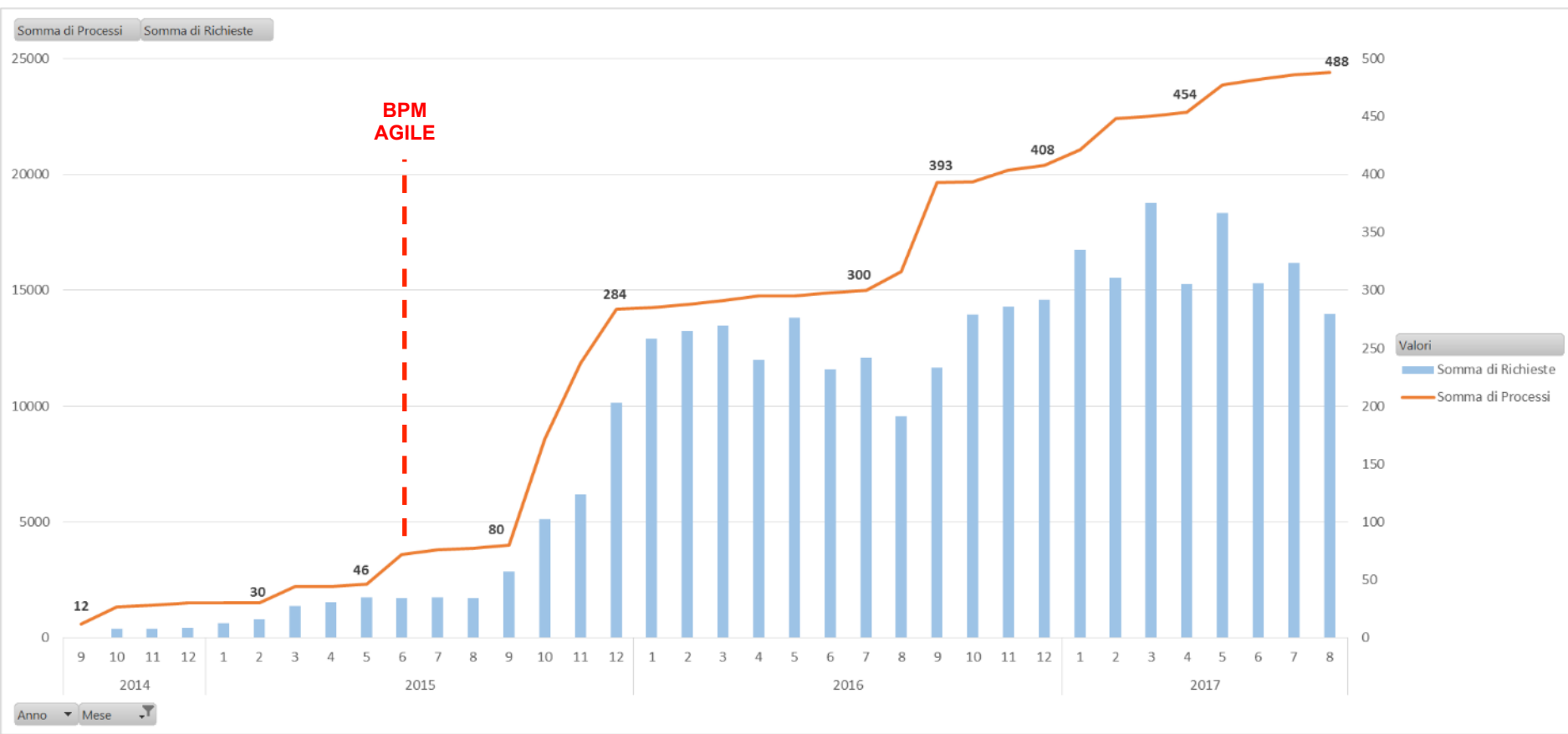


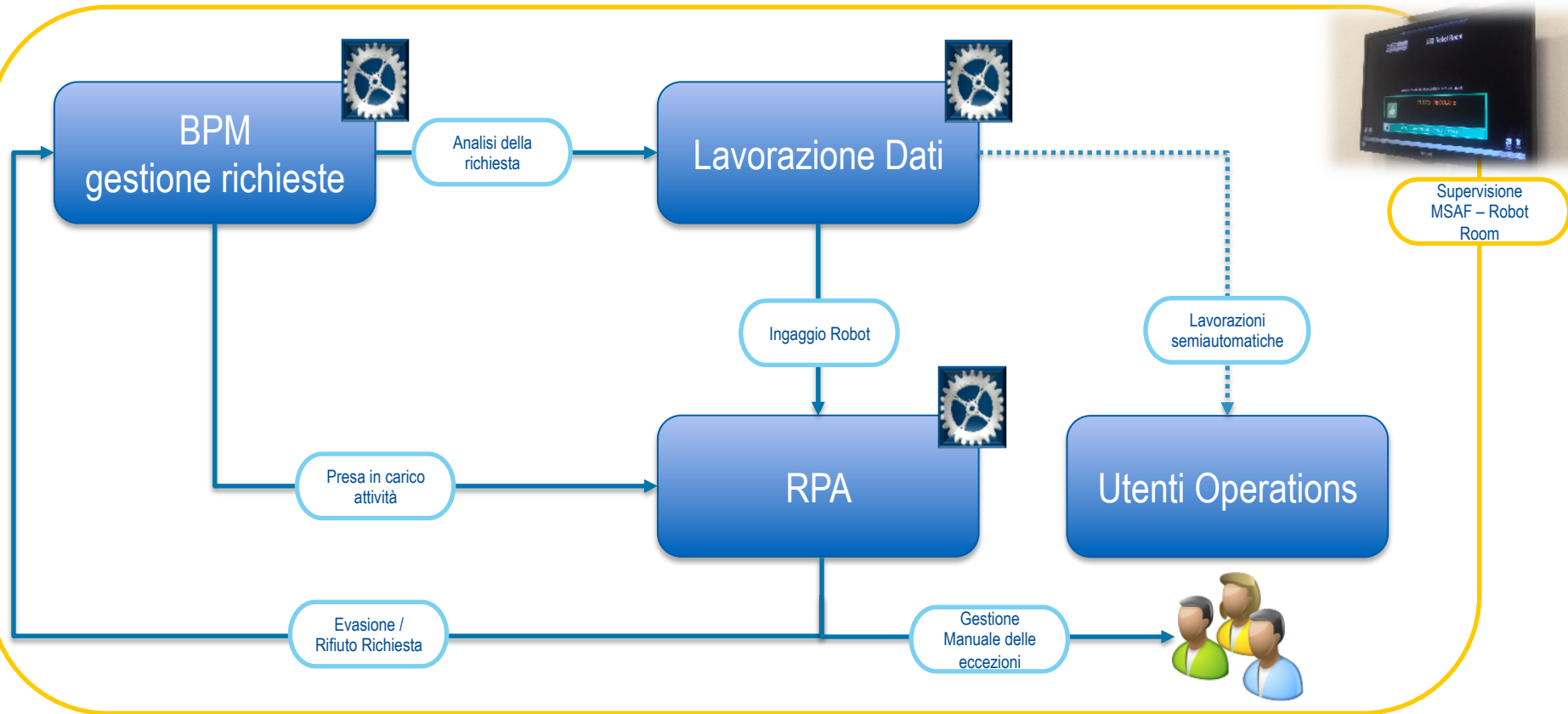
**Revisione di processo e definizione delle regole**

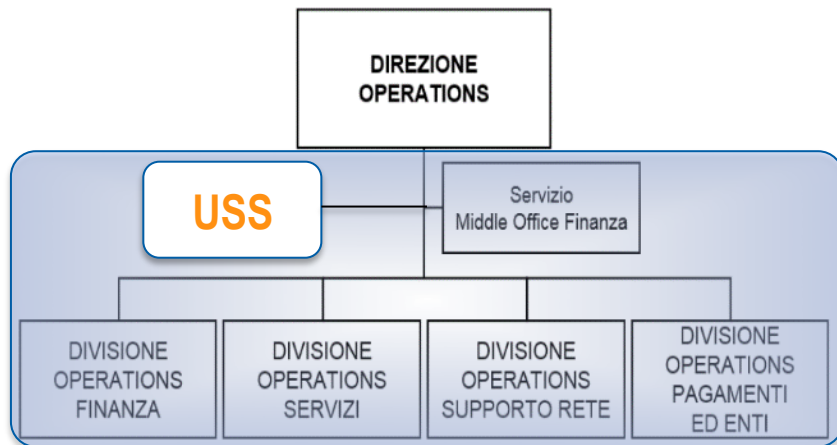


**Desktop Automation e RPA**



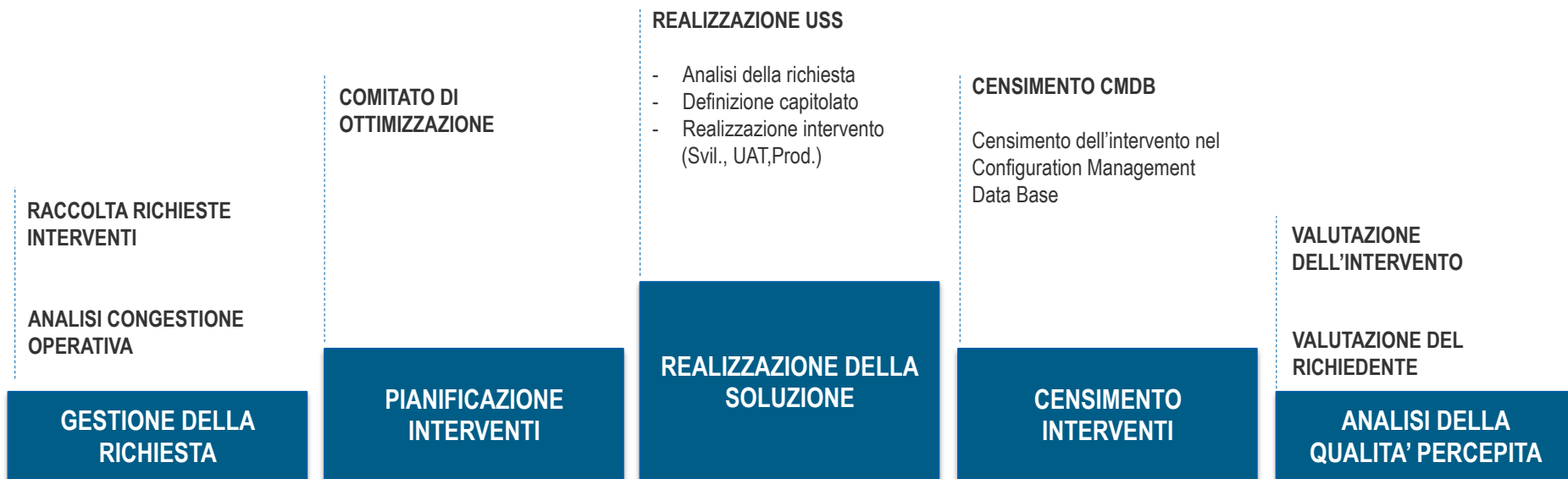






- L'«Unità di Smart Solutions» (**USS**) viene creata nell'ambito del «Programma Operations 2017».
- E' una struttura che opera trasversalmente su tutte le divisioni e servizi della Direzione Operations di CSS.
- Risponde all'esigenza di realizzare in autonomia soluzioni applicative segnalate dalle strutture della Direzione Operations e conseguire l'efficientamento dei processi lavorativi.
- Dotata di competenze di analisi dei processi, utilizzo degli strumenti applicativi specifici e Project management.

# Il ciclo di lavorazione dell'Unità di Smart Solutions





**7.000**  
pratiche

**2**  
fte

## Cruscotto Mutui

### Situazione ex-ante:

Nessuna visibilità sulle pratiche in arrivo. La Filiale invia la documentazione fornita per posta interna. Aggiornamento manuale di un file xls per monitorare lo stato della pratica (un file per ogni banca). Aggiornamento manuale della **minuta di contratto**. Utilizzo di ambienti diversi per la lavorazione della pratica.

### Situazione ex-post:

Unico ambiente operativo per la lavorazione della pratica con collegamento automatico alle procedure legacy. Dematerializzazione delle pratiche grazie all'utilizzo del BPM. Monitoraggio puntuale carichi di lavoro e scadenze. Tracciatura delle comunicazioni. Creazione automatica della minuta di contratto



**9.250**  
pratiche

**0,60**  
fte

## LaCarte

### Situazione ex-ante:

Tramite BPM pervengono le richieste di revoca di carte di credito, di posizioni aziendali, apparati Telepass e Viacard. Il processo prevede diverse tipologie di controlli e l'utilizzo di procedure differenti.

### Situazione ex-post:

Il sistema acquisisce le informazioni di controllo nelle procedure e qualora tutti gli esiti delle procedure utilizzate siano positivi provvede ad evadere la richiesta, oppure, in caso negativo, invia la pratica all'operatore oppure, in casi particolari ed eloquenti, respinge direttamente la richiesta BPM.



**1.250**  
pratiche

**0,35**  
fte

## LaCedola

### Situazione ex-ante:

Aggiornare manualmente le cedole dei titoli obbligazionari.

### Situazione ex-post:

la soluzione RPA provvede, ad un orario prestabilito, a collegarsi tramite soluzione robotica al sito del provider, scaricare il tabulato dei titoli in stacco cedola, ingaggia il sistema per la collezione dei titoli e dei parametri di stacco dalla procedura Titoli, provvede ad utilizzare le funzioni 3270 per l'aggiornamento anagrafico.



# Monitoraggio

CSS - Servizio Attività Accentrate													
485 Certificazione di sussistenza causa successione						SLA Processo 5 Giorni							
Descrizione dato	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Totale Anno
Numero Richieste Ricevute	407	422	458	303	426	370	328	262	363	405	172		3.916
Media Giornaliera Ricevute	18,5	21,1	19,9	15,2	19,4	17,6	15,6	11,9	17,3	18,4	15,6		17,3
Numero Richieste Evase	404	400	451	282	427	390	357	223	377	406	200		3.917
Media Giornaliera Evase	18,4	20,0	19,6	14,1	19,4	18,6	17,0	10,1	18,0	18,5	18,2		17,4
Numero Richieste In Lavorazione	26	48	55	76	75	55	26	65	51	50	22		
SLA Ok	99 %	96 %	93 %	80 %	92 %	93 %	92 %	95 %	94 %	92 %	95 %		93 %
SLA Ko	1 %	4 %	7 %	20 %	8 %	7 %	8 %	5 %	6 %	8 %	6 %		7 %
Numero di richieste in lavorazione da più di 15 Giorni: 10 di cui 10 in carico al servizio													

*illustrativo*

SLA del mese di Settembre 2017

Credito Valtellinese

0 SLA violati (35 SLA)

SLA del mese di Settembre 2017

Istituto Centrale Banche Popolari Italiane

0 SLA violati (22 SLA)

SLA del mese di Settembre 2017

Banca Popolare di Cividale

0 SLA violati (24 SLA)

Gestione del Servizio	Operations	Soglia	Valore		Soglia	Valore	
Assistenza Utenti					75	85.43	!
Interventi Postazioni di Lavoro					90	n.d.	
Rendicontazione SLA					100	100	
Operations					Soglia	Valore	
DOPE - Numero massimo OLA P1-P2 violati	Lavorazioni Direzione Operations - Priorità 1	95	100	✓	90	100	✓
Lavorazioni Direzione Operations - Priorità 1					90	100	✓
Lavorazioni Direzione Operations - Priorità 2	Lavorazioni Direzione Operations - Priorità 2	90	95	!	90	100	✓
Lavorazioni Direzione Operations - Priorità 3					90	100	✓
Incident Management					Soglia	Valore	
Presa in carico INCIDENT P1-P2-P3					99	100	✓
Primo feedback INCIDENT P1-P2					90	100	✓
Produzione INCIDENT report P1-P2					90	100	✓
Risoluzione INCIDENT P1-P2-P3					90	100	✓
Disponibilità Business Service	Soglia	Valore					
24 Business Service	99	100	✓				

*illustrativo*

## EFFICACIA' E QUALITA'

Descrizione	Val.	
ANDAMENTO DEMAND RILIEVI FASCIA BASSA	5	
CUSTOMER SATISFACTION APP INTERNET BANK	-	
CUSTOMER SATISFACTION CLIENTI BANCA	-	
FRAMEWORK IT GOVERNANCE - COPERTURA	-	
FRAMEWORK IT GOVERNANCE – MATURITA'	-	
NUMERO GG DEL MESE CON INCIDENT P1-P2	4	
NUMERO MASSIMO INCIDENT P1-P2	4	
NUMERO SLA DI DISPONIBILITA' VIOLATI	5	
NUMERO SLA DI PROCESSO VIOLATI	5	
QUALITA' DEI DATI (* 17 kpi)	4	
RISPETTO SCADENZE RILIEVI FASCIA ALTA	5	
LAVORAZIONI DOPE PRIORITA' 1 <b>new</b>	5	
LAVORAZIONI DOPE PRIORITA' 2 <b>new</b>	3	
LAVORAZIONI DOPE PRIORITA' 3 <b>new</b>	5	
NUMERO MASSIMO OLA DOPE VIOLATI P1 – P2 <b>new</b>	4	

## EFFICIENZA

Descrizione	Val.	
SPESA NEGOZIATA	-	

## ROBUSTEZZA

Descrizione	Val.	
FRODE INTERNET BANKING	-	
FRODE MONETICA – PERDITA MEDIA CLIENTE	-	
TEST DR – RPO – MAINFRAME	-	
TEST DR – RTO – MAINFRAME	-	

## AFFIDABILITA'

Descrizione	Val.	
ANDAMENTO PIANO ANNUALE DEMAND	5	
DISPONIBILITA' SERVIZI IT (* 26 kpi)	4	

## ADATTATIVITA'

Descrizione	Val.	
----	-	

## TEMPISTICHE

Descrizione	Val.	
HELP DESK PERCENTUALE CHIAMATE GESTITE	4	
PRESA IN CARICO INCIDENT P1-P2-P3	5	
PRIMO FEEDBACK INCIDENT P1-P2	5	
PRODUZIONE INCIDENT REPORT P1-P2	5	
RENDICONTAZIONE SLA	5	
RISOLUZIONE INCIDENT P1-P2-P3	5	
INTERVENTI POSTAZIONI DI LAVORO	4	
LAVORAZIONI DOPE (30 kpi) <b>new</b>	4	

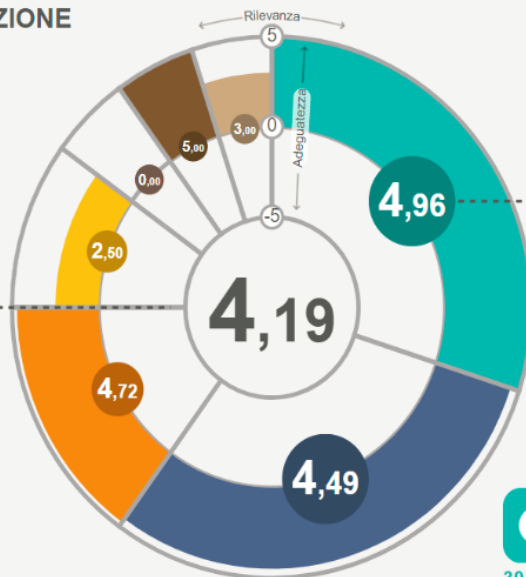
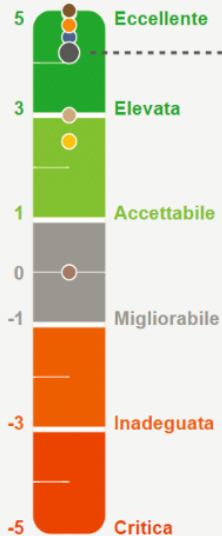
## SOSTENIBILITA'

Descrizione	Val.	
FORMAZIONE DEL PERSONALE	-	
RISPETTO DEL PIANO FERIE	-	

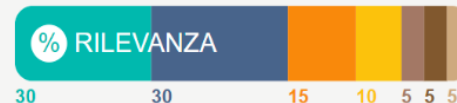
-  punteggio da +5 a +3
-  punteggio da +2 a -2
-  punteggio da -3 a -5
-  punteggio non disponibile



## FASCE DI VALUTAZIONE



Affidabilità 4,96  
Efficacia 4,49  
Tempistiche 4,72  
Robustezza 2,50  
Adattatività 0,00  
Efficienza 5,00  
Sostenibilità 3,00



Periodo di riferimento **Agosto 2017**

**Qualità percepita**

L'erogazione di servizi alla Rete è diventata una componente fondamentale all'interno della Direzione Operations. Di conseguenza è nata l'esigenza di monitorare il livello di qualità erogata, il grado di **soddisfazione** della Rete ed effettuare eventuali **interventi correttivi** volti a incrementare la qualità del servizio offerto.



REVIEW



Il perimetro selezionato è costituito dalle **30 lavorazioni (BPM)** che attualmente sono oggetto di misurazione delle tempistiche tramite SLA Lavorazioni DOPE, in quanto la relativa evasione è di completa pertinenza delle Unità Organizzative della Direzione Operations.

La rilevazione è **a campione**, in modo da non appesantire la Rete.







Gruppo bancario Credito Valtellinese

Gentile **Ambrogio Rossi**,

ascoltare la soddisfazione dei propri clienti è un momento fondamentale per poter migliorare i servizi erogati.

Compilando questo sondaggio, che richiederà meno di un minuto, ci aiuterai a ottenere migliori risultati.

*Grazie!*

**Creval Sistemi e Servizi Soc.Cons.P.A.**

Numero BPM: 000120170228407 ⓘ

Tipo Richiesta: Revoca carte/servizi

Aperto il giorno 29/09/2017 alle 15:14

Evaso il giorno 29/09/2017 alle 15:26

*Esprimi il tuo voto*



*(Eccellente)*

Commento (facoltativo)

**Invia il tuo voto**

N° Processi	N° Mail Inviata	N° feedback	voto 1	voto 2	voto 3	voto 4	voto 5	Valutazione media
23	568	285	1	1	10	74	199	4,65



Servizio	% di copertura	% gestione extra RS	indice di congestione	capacità disponibile (minuti)
Servizio 01	80%	20%	122%	-30.057
Servizio 02	75%	85%	84%	98.854
Servizio 03	85%	70%	83%	33.233
Servizio 04	90%	50%	75%	44.588
Servizio 05	85%	50%	108%	-7.631
Servizio 06	70%	10%	91%	51.106
Servizio 07	93%	15%	112%	-16.869
Servizio 08	82%	80%	104%	-7.350
Servizio 09	80%	85%	111%	-25.435
Servizio 10	90%	50%	80%	70.060
Servizio 11	75%	40%	108%	-16.716
Servizio 12	99%	80%	114%	-12.976
Servizio 13	90%	10%	121%	-19.497
Servizio 14	70%	40%	126%	-29.150
Servizio 15	70%	8%	115%	-7.852
<b>Direzione Operations</b>	<b>82%</b>	<b>46%</b>	<b>96%</b>	<b>124.309</b>

*illustrativo*



## L'esperienza di Business Process Automation nelle Operations di Creval

Milano, 22 Novembre 2017 – Salone dei Pagamenti

Alfredo Bertolini  
Responsabile Direzione Operations  
[bertolini.alfredo@creval.it](mailto:bertolini.alfredo@creval.it)  
[www.creval.it](http://www.creval.it) - [www.crevalsistemieservizi.it](http://www.crevalsistemieservizi.it)