



RPA @ Operations CA Group Solutions ✓ Nei Back Office per i pagamenti

Milano, 22 Novembre 2017

- Chi siamo
- RPA: di cosa si tratta
- Principali benefici
- Ambiti e opportunità di applicazione nelle Operations
- Focus sulla soluzione
- Punti di attenzione
- Schema architetturale
- L'esperienza nelle Operations
- Conclusioni
- Video dimostrativo



Il Gruppo Crédit Agricole in Italia



- ✓ Il Gruppo Crédit Agricole è presente in Italia da oltre 40 anni.
- ✓ La stretta **collaborazione tra la rete commerciale delle banche e le linee di business** che si sono sviluppate nel corso degli anni garantisce a Crédit Agricole di operare in Italia con **un'offerta ampia e integrata**, a beneficio di tutti gli attori economici.
- ✓ Tutte le linee di business esprimono l'appartenenza al Gruppo anche attraverso un **marchio istituzionale comune**, che rafforza a livello nazionale la visibilità del Gruppo Crédit Agricole, una delle realtà bancarie internazionali più solide.

Il Gruppo bancario Crédit Agricole Italia ✓



Il **Gruppo bancario Crédit Agricole Italia**, attraverso le banche commerciali **Crédit Agricole Cariparma, Crédit Agricole FriulAdria e Crédit Agricole Carispezia**, opera nelle 10 regioni italiane che rappresentano il 71% della popolazione e che producono il 79% del PIL nazionale.

Attraverso un posizionamento distintivo costruito attorno al cliente, il Gruppo si pone come banca di prossimità, coprendo tutti i segmenti di mercato.

Oltre
1.700.000
clienti

8.200
dipendenti

914
punti vendita

Ascolto, fiducia, responsabilità sociale, innovazione, internazionalità e qualità sono i valori che ispirano l'identità del Gruppo e la propria offerta

L'appartenenza a un solido gruppo internazionale come Crédit Agricole rafforza **la solidità del Gruppo bancario Crédit Agricole Italia**, e lo conferma ai vertici del sistema bancario italiano.

**SOLIDITÀ PATRIMONIALE AL 31/12/2016: CET 1 11,4%
(TOTAL CAPITAL RATIO 13,3%).**

RATING LUNGO TERMINE



MOODY'S 12/01/2016
(Outlook Stable)



Crédit Agricole Group Solutions è una società consortile per azioni del Gruppo bancario Crédit Agricole Italia, che eroga ai propri clienti servizi afferenti gli ambiti **operations, information technology, sicurezza, acquisti, gestione e manutenzione immobiliare**.

La Società opera tramite una piattaforma industriale, con l'obiettivo di sviluppare sinergie e favorire la crescita del Gruppo, estendendo progressivamente i propri servizi a tutte le Società di Crédit Agricole operanti in Italia.

L'azionariato di Crédit Agricole Group Solutions è attualmente composto dal Gruppo bancario Crédit Agricole Italia, da Agos, da Crédit Agricole Eurofactor e Amundi.

720
Risorse

260
Servizi erogati
a 11 Società
Clienti

130 Mln €
di investimenti

230 Mln €
di fatturato

RPA: di cosa si tratta ✓



Si tratta dell'**automazione di processi** attraverso software che, interagendo con diverse applicazioni, replicano i task eseguiti dagli operatori sui PC

I robot eseguono **lavorazioni altamente ripetitive e standardizzate**, riconducibili a regole predefinite (es. data entry, riconciliazioni, spunte e controlli)

Rappresentano una **virtual workforce** che, istruita dagli utenti attraverso attività di configurazione, si integra dinamicamente al lavoro degli operatori

Principali benefici

Le soluzioni di RPA abilitano benefici in termini di **efficienza, qualità e compliance**

COST SAVING

- Riduzione costi di processo e saving di FTE
- Rapida implementazione dei nuovi processi
- Payback brevi rispetto a soluzioni IT tradizionali

PRODUCTIVITY

- Riduzione tempi di esecuzione dei processi
- Potenziale lavorazioni H24, 7/7

QUALITY & SATISFACTION

- Incremento soddisfazione del personale
- Possibilità di riqualificare il personale

RISK MANAGEMENT

- Eliminazione errori operativi legati a fattore umano
- Completa tracciabilità delle operazioni svolte e delle eventuali anomalie
- Compliance con processi e procedure

Ambiti e opportunità di applicazione nelle Operations

8 aree di attività individuate

circa **200 FTE** coinvolti

circa **200 processi** in perimetro (metà esternalizzati e metà interni)

OUTSOURCING

Possibile saving su attività esternalizzate

CONTROLLI

Estensione dei controlli a campione al perimetro totale

ATTIVITA' INTERNE

Riqualificazione FTE su attività a maggior valore aggiunto



**Evoluzione del modello di BO
improntato al contatto diretto con la
clientela con finalità di assistenza diretta**

Focus sulla soluzione

Per automatizzare i processi CAGS si è dotata di **una piattaforma di robotizzazione**. E' stata selezionata la soluzione **Blue Prism**

L'adozione di una soluzione di robotica consente di **industrializzare la progettazione** dei processi parallelizzando la realizzazione su più system integrators/backoffice outsourcers

L'adozione della robotica ha richiesto l'implementazione di una **architettura tecnica complessa** pensata per gestire la progettazione dei processi e la loro esecuzione su **posti di lavoro virtuali**

La gestione della piattaforma ha richiesto **competenze IT specialistiche e un team dedicato** in funzione del numero di processi implementati

La progettazione si è articolata nella fase di **discovery** per analizzare il rapporto costi/benefici e la fattibilità della robotizzazione, nella fase di **analisi** e nel **disegno del processo**.

Le soluzioni di RPA abilitano benefici in termini di efficienza, qualità, compliance, e pongono nuove sfide

COSTI

- Investimento iniziale per l'implementazione della soluzione
- Progetto specifico per ciascun nuovo processo
- Costituzione di un team IT per la gestione della piattaforma (pari al 10% degli FTE recuperati)

SECURITY

- Il robot utilizza utenze tecniche definite per ciascun processo abilitate ad operare come l'operatore umano. La responsabilità sul processo rimane in capo al process owner

BUSINESS CONTINUITY

- L'adozione della robotizzazione comporta una potenziale e progressiva perdita di competenze sui processi robotizzati
- Si viene di fatto a determinare l'insourcing di alcuni processi esternalizzati

RISK MANAGEMENT

- L'adozione della robotizzazione elimina i rischi operativi legati al fattore umano nella fase di esecuzione del processo ed introduce il rischio operativo di tipo IT.

L'esperienza nelle Operations



- processo **esternalizzato**
- processo ad **elevata complessità**
- **forte componente di controlli 2.1** sulle attività eseguite dal service

Sviluppo
soluzione
RPA

- **buona percentuale** di operazioni automatizzabili pari a **(60-70%)**
- **saving** su esternalizzazione e **riduzione dell'effort** interno per supporto al Fornitore e controlli 2.1
- **riduzione del rischio operativo**

La RPA consente di liberare risorse economiche ed FTE al fine di migliorare il livello di industrializzazione dei processi bancari riducendo i rischi operativi e introducendo nuove piattaforme da gestire.

Non si sostituisce alle applicazioni informatiche e permette di portare risultati tangibili consentendo l'eventuale ingegnerizzare delle soluzioni nel medio termine.

Gli spazi di ulteriori efficientamento sono:

COMPLIANCE

- Privacy e Trasparenza
- Antiriciclaggio
- ...

CICLO PASSIVO

- Registrazione e pagamento fatture
- Gestione Ordini di Acquisto
- ...

AMMINISTRAZIONE HR

- Payroll
- ...

ALTRI

- Riconciliazioni e controlli contabili
- Estinzione rapporti
- ...



Grazie per l'attenzione

- Resp. Area Architetture:
- Email: cesare.zuppa@cagroupsolutions.it