

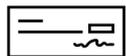
Value driven operations per i servizi di pagamento

UniCredit Operations Italy

Speakers: Monia Tambone, Matteo Mogno
Milano, 23 Novembre 2023

PERIMETRO: PRODOTTI

PAYMENTS



attività amministrative, contabili e di supporto alla rete relative a pagamenti ed incassi

PUBLIC ADMIN



servizio di tesoreria e cassa per gli enti della pubblica amministrazione che hanno sottoscritto una convenzione

CASH DESK



attività amministrative e contabili su gestione del contante per ATM, filiali e GDO

SFIDE PRINCIPALI



DIGITALIZZAZIONE

del servizio di Tesoreria per gli Enti Pubblici attraverso dei flussi firmati digitalmente per eliminare la trasmissione cartacea dei dati (ordinativi di pagamenti e incasso, bilanci e delibere di variazione, stipendi e altri importi ripetitivi)



SEMPLIFICAZIONE ED AUTOMAZIONE

dei pagamenti, introducendo tecniche di processamento automatico o semi-automatico che semplifichino le attività e riducano i rischi



PERIMETRO: OTTIMIZZAZIONE PROCESSI



- » ridisegno lean del processo
- » miglioramenti sistemi IT
- » automazione con RPA
- » automazione con Intelligenza Artificiale

SFIDE PRINCIPALI

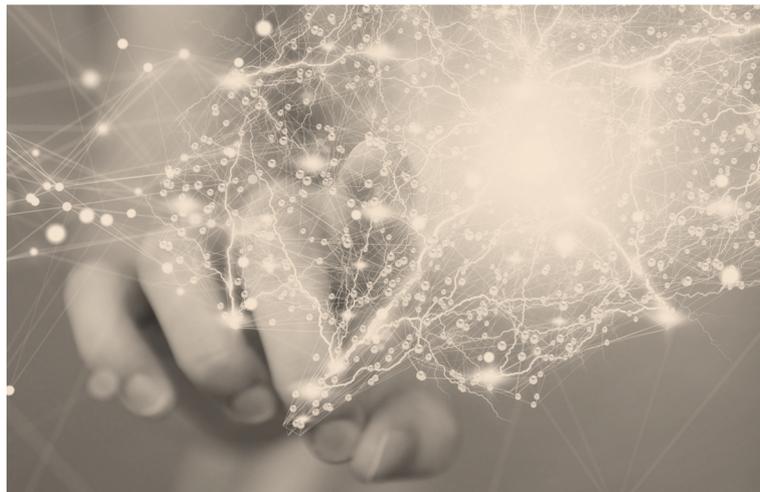
- » **RAPIDITA'**
della fase di identificazione e di sviluppo del ciclo di vita di ottimizzazione
- » **EFFICACIA**
degli interventi di ottimizzazione con generazione di benefici evidenti
- » **MISURABILITA'**
dei benefici ottenuti, comparando metriche calcolate pre- e post-intervento
- » **CICLICITA'**
degli interventi di ottimizzazione con l'obiettivo di perseguimento del miglioramento continuo



Artificial Intelligence applicata alla negoziazione degli Assegni



Gli operatori coinvolti nella negoziazione eseguono quotidianamente controlli ripetitivi in centinaia di assegni...



...algoritmi di intelligenza artificiale sono stati implementati per l'esecuzione automatica di tali controlli, mantenendo l'essere umano nella catena del valore per gestire i controlli e le eccezioni



La negoziazione degli assegni è stata centralizzata in Operations



LOCALIZZAZIONE

- negoziazione degli assegni su **ogni singola filiale** dotata di cassa
- gestione giornaliera degli assegni per singolo operatore molto **contenuta**



CENTRALIZZAZIONE

- spostamento in un **unico punto** dell'organizzazione della negoziazione degli assegni incassati da ATM
- creazione **team specialistico** in OPs



RIPETITIVITA'

- **controlli ripetitivi** da eseguire su centinaia di assegni al giorno
- rischio **sanzione personale** in caso di errori specifici

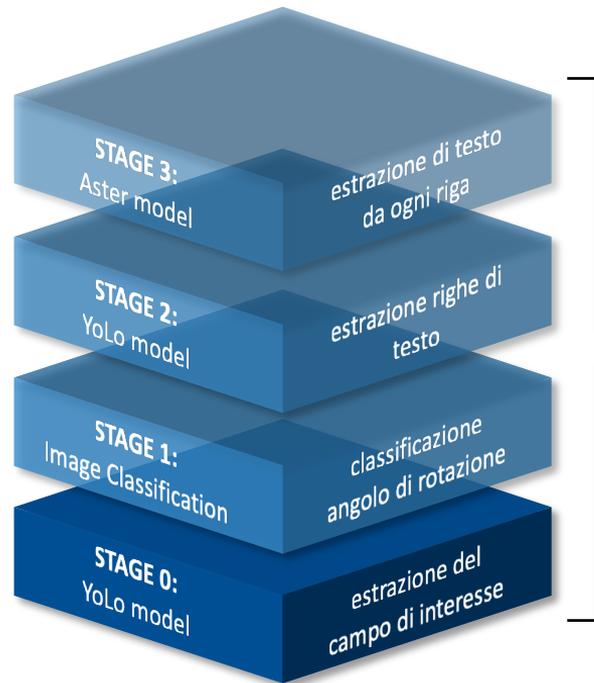


I controlli sono stati automatizzati con algoritmi di AI

ATTIVITA' ESEGUITE

- analisi di processo da parte di Lean Six Sigma belts
- identificazione di opportunità di ottimizzazione di controlli
- algoritmi di Artificial Intelligence sviluppati da IT department
- esecuzione automatica di controllo presenza dati e confronto dati
- modellazione dell'algoritmo AI sul nuovo processo automatizzato

STRATIFICAZIONE ALGORITMI AI



- accuratezza algoritmi ad un livello di eccellenza
- elaborazione tramite AI di tutti gli assegni incassati da ATM
- eccezioni/controlli a campione e successivi controlli 4-eyes assegnati ad uomo



Dopo l'automazione l'attività eseguita è più efficiente e veloce



attività più **efficiente** e **veloce**, grazie all'esecuzione automatizzata dei controlli da parte dell'AI degli assegni incassati tramite ATM



elaborazione automatizzata **priva di distrazioni**, superando ogni **potenziale calo di attenzione** dell'operatore umano



soddisfazione e **felicità** degli operatori di fare affidamento su un giudizio dell'IA molto accurato e potendosi concentrare su **casi selezionati ad alto rischio** e sui successivi controlli **4-eyes**



Contact page

UniCredit S.p.A.

Monia Tambone
Transactions & Public Administration Operations Italy
Operations Italy
monia.tambone@unicredit.eu

UniCredit S.p.A.

Matteo Mogno
Operations Development
Global Operations
matteo.mogno@unicredit.eu

