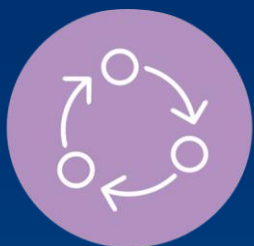


Operations & IT – L'evoluzione operativa

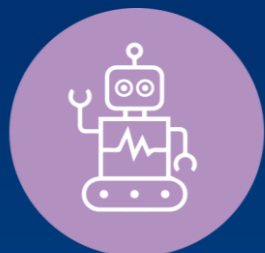


RICONFIGURAZIONE E CONTINUA DEI PERIMETRI DI OPERATIONS

81% Operations in un'unica struttura dedicata

Diffuso **accentramento** in Operations anche di **processi non core**

Forte **eterogeneità e variabilità nel tempo**

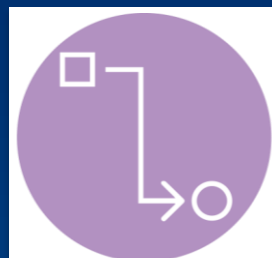


EFFICIENTAMENTO REENGINEERING E AUTOMAZIONE DEI PROCESSI

Sviluppo strumenti di **orchestrazione e dispatching** in ottica di **capacity planning**

Rafforzamento di **logiche data-oriented**

Governo del percorso di industrializzazione in modo **consapevole** e in ottica **persistente**.



TRASFORMAZIONE END-TO-END

Operations come presidio funzionale end-to-end del servizio al cliente

Dialogo diretto tra Operations e cliente su alcuni processi

Confini sempre più labili tra **front-end e back-end**



MONITORAGGIO, GOVERNO E MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI

63% Banche con **presidio dedicato al monitoraggio**

Il **monitoraggio** non riguarda solo il **controllo dei costi** ma anche **impatto sul cliente** e sulla **qualità** del servizio



EVOLUZIONE DELLE COMPETENZE E DEI MODELLI DI LAVORO

Le **persone** al centro della trasformazione digitale. Si perseguono obiettivi di **up-skilling** e **polivalenza**

Cosa fanno oggi le risorse di Back Office?

76% Attività specialistiche e di competence center

24% Attività operative di base, di controllo e gestione anomalie



INTEGRAZIONE DEI PRESIDI DI ASSISTENZA INTERNA

44% Banche con **Help Desk in Operations**

Sperimentazione **uso dell'AI** per l'assistenza

Help Desk input al **miglioramento continuo**