

# **Il talento come chiave per trasformare le Operations: la visione di Accenture**

**ABILAB Forum | 23 Marzo 2022**

Marco Massacesi, Italy and Europe  
Banking Lead Accenture Operations

**accenture**

# L'agenda di oggi

**Come e quanto i temi  
people influiscono sulla  
trasformazione delle  
Operations? E viceversa?**

---

**Il punto di vista di  
Accenture:  
esperienze e  
lesson learned**

# European Banking Operations Research

**12**

# Paesi coinvolti  
nella ricerca

**102**

# rispondenti alla ricerca

Una ricerca condotta **a livello Europeo** per comprendere il livello di maturità delle Operations delle banche medio-grandi.

**4**

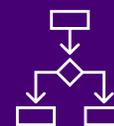
Aree di Ricerca



**Processi**



**Persone**



**Modelli  
Operativi**

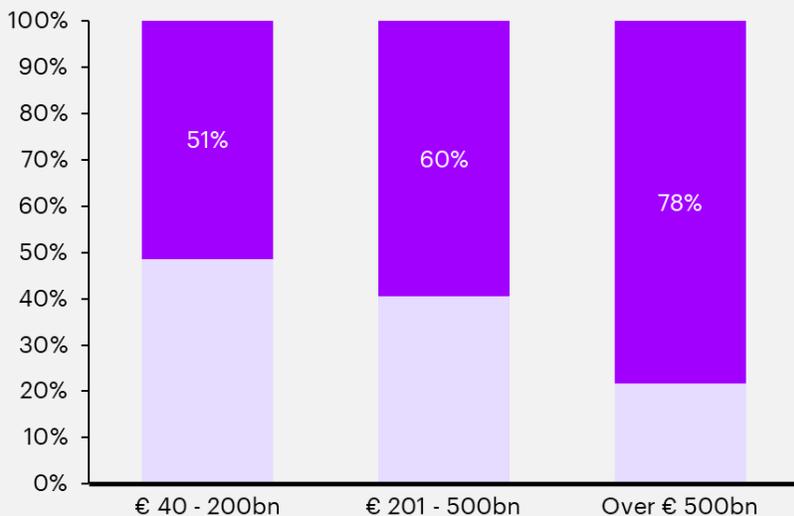


**Tecnologie**

# Maggiori evidenze per l'area di ricerca **People**

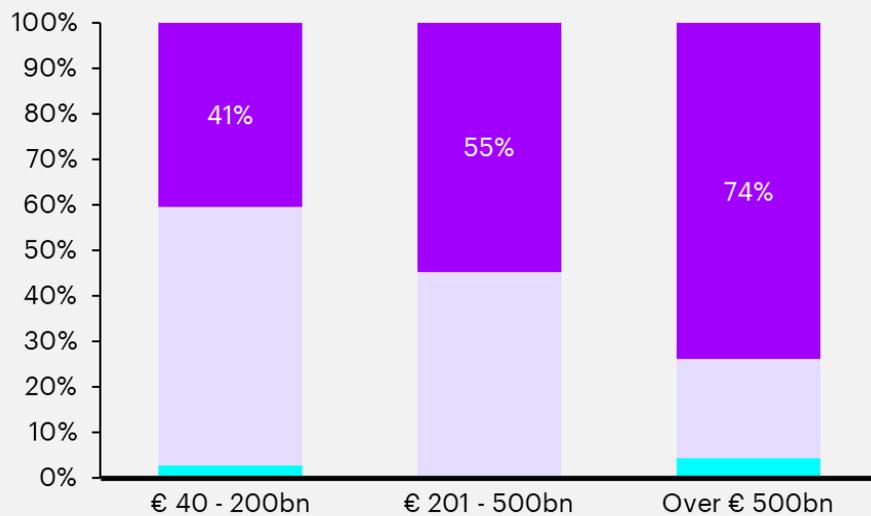
## Cultura

Si sta creando un **gap culturale** tra **l'evoluzione delle tecnologia e l'utilizzo della tecnologia** da parte delle persone Operations?



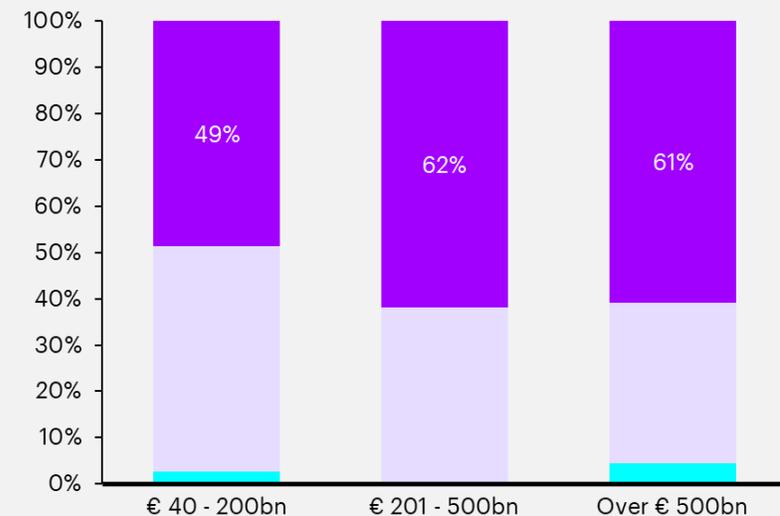
## Training

È adeguato e soddisfacente lo **sforzo di upskilling e reskilling delle persone Operations** della tua organizzazione?



## Engagement

Le persone Operations sono **coinvolte attivamente nel percorso di innovazione delle Operations** stesse?



# La proposizione di Accenture: **SynOps** e l'interazione **Uomo + Macchina**

**Quattro fattori chiave** per la gestione delle **Intelligent Operations del Futuro**

## Tecnologia Abilitante

Trasformazione e Run guidati dal framework SynOps  
Orchestrator, Workflow dei processi, Automation e Dati.

## Centralità delle Persone

Upskilling e Reskilling delle risorse per allinearle all'evoluzione tecnologica e con percorsi di riqualificazione dedicati al reimpiego su nuovi "ambiti" operations per aumentare la fungibilità.

## Data Driven

Upskilling e Reskilling delle risorse per guidare le decisioni/ misurare i risultati di business

## Modello Operativo Flessibile

In termini di processi, per tipologia di lavoro e cross unità organizzativa.



## Creazione di Valore

(riduzione costi, mitigazione del rischio, miglioramento customer & employee experience, crescita ricavi)



# Il nostro approccio

Le persone sono al centro del nostro approccio di trasformazione, con **processi di on-boarding dedicati, formazione, upskilling e nuovi percorsi professionali** per migliorare complessivamente l'employees experience.

## Giorno 1 Onboarding + Training e Skilling + Employees Experience



### Come trasformiamo le **COMPETENZE**:

- Investiamo nell'apprendimento continuo e nello sviluppo delle competenze
- Promuoviamo la talent rotation, con particolare attenzione alle priorità strategiche di crescita e al gender balance
- Focus continuo sulla redistribuzione dei talenti all'interno dell'organizzazione cliente e, se pertinente, in altre aree di Accenture

### Offriamo un'**ESPERIENZA DI VALORE** ai nostri dipendenti:

- Offriamo un'esperienza positiva ai dipendenti che consente a tutti di sentirsi ben inseriti e valorizzati
- Continuo investimento nel benessere delle nostre persone per garantire un bilanciamento della vita privata e lavorativa
- Adottiamo nuove modalità di lavoro basate sulla fiducia per incoraggiare flessibilità e autonomia
- Promuoviamo carriere di successo attraverso chiare aspettative sul ruolo e un percorso che tenga conto delle aspirazioni individuali

## Ci ispiriamo ai valori di inclusione della diversità



## Con un focus sul benessere delle persone

**ENERGIA FISICA**



**SENSO DI APPARTENENZA**



**CONCENTRAZIONE MENTALE**



**SCOPO**



# Grazie!

**Marco Massacesi**  
**Managing Director, Italy and Europe Banking**  
**Lead Accenture Operations**

[marco.massacesi@accenture.com](mailto:marco.massacesi@accenture.com)