

FORUM  
**ABI Lab**  
2022

***Gestione integrata e  
collaborativa dei  
processi automatizzati:  
il caso BPER Banca***

**Cristina Nizzoli**

*Managing Director, OT Consulting*

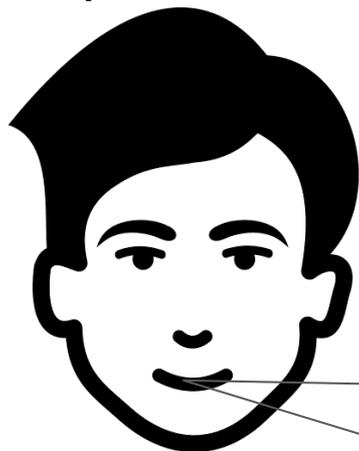
**Luca Storchi**

*Intelligent Automation Specialist, BPER Banca*

# Il percorso di Bper verso i Processi



**Responsabile Area**

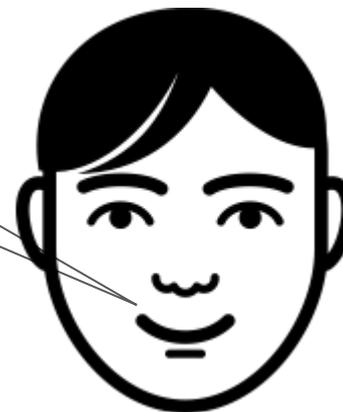


Non riesco a gestire queste 3 pratiche le lascio? ti mando una mail con la lista.

Ci hanno dato i documenti che mancavano, ri-lavorale.

Nel frattempo mi dici in che stato è la pratica nr 123456?

**Nuovo Collaboratore**



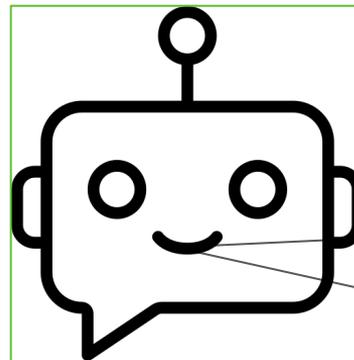
# Collaborazione Business-BOT

Responsabile Area



avrò gestito  
tutti gli  
scarti?

BOT



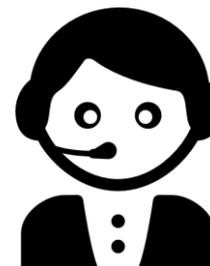
SCARTI

Non riesco a gestire  
queste 3 pratiche le  
lascio! *ho mandato la  
lista via mail o  
caricata su file  
system.*

Ci hanno dato i documenti  
che mancavano, *rilanci il  
bot?*

Nel frattempo mi dici in  
che stato è la pratica nr  
123456?

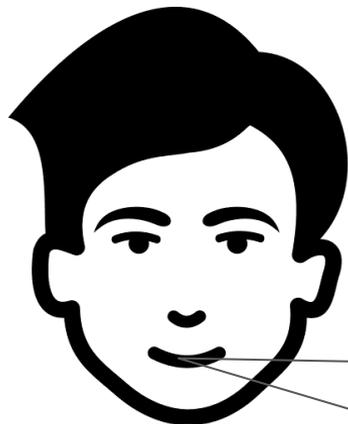
COE



A close-up photograph of a safety sign. The sign is a horizontal yellow bar with the words "MIND THE GAP" written in bold, black, sans-serif capital letters. The sign is mounted on a red background, which is part of a larger structure, possibly a train or tram. The sign is positioned at the edge of a platform, where a gap between the platform and the vehicle is likely to occur. The background is slightly blurred, emphasizing the sign.

**MIND THE GAP**

# Collaborazione Business-BOT



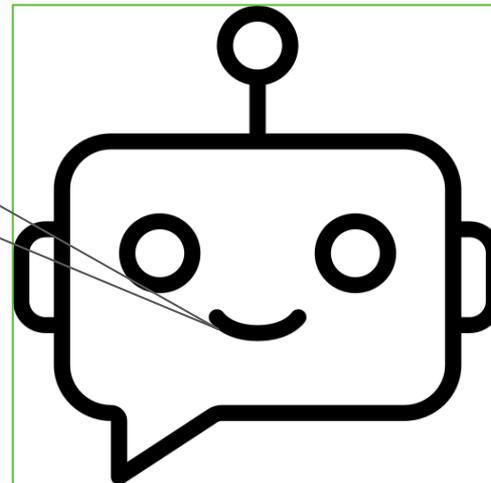
## SCARTI

Non riesco a gestire queste 3 pratiche le lascio? ti mando una mail con la lista.

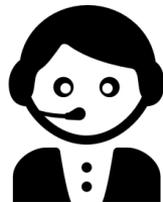
Ci hanno dato i documenti che mancavano, ri-lavorale.

Nel frattempo mi dici in che stato è la pratica nr 123456?

## BOT



## COE



- Permettere al Business di monitorare l'avanzamento e le performance dell'attività robotica nel tempo
- Gestire le eccezioni dei BOT con attenzione alla tracciabilità nel caso in cui fossero necessarie escalation per rischi di mancato rispetto degli SLA
- Semplificare il governo della Capacity delle risorse





## **DASHBOARD MONITORAGGIO:**

Monitoring delle performance dei propri collaboratori virtuali

## **LISTA SCARTI:**

Task list di quello che l'Automa non ha potuto lavorare con il quale l'operatore può fornire indicazione per il prosieguo

**RICHIESTA INFORMAZIONI**, da parte del responsabile verso i collaboratori virtuali

# BPER: Banca

## Benvenuto: Luca Storchi

### Le mie attività

16 a 20 of 27

#### Trasferibilita Conti New IT70A030694390110000000552-01

Ricevuto il 11/03 alle 15:01

Assegnato a CDGDB\_Ufficio\_Middle\_Office Completare entro il 14/03 alle 15:01

#### Trasferibilita Conti New AK IT83H0306977851100000001113-01

Ricevuto il 11/03 alle 15:04

Assegnato a CDGDB\_Ufficio\_Middle\_Office Completare entro il 14/03 alle 15:04

#### Trasferibilita Conti New IT58M0329601601000067066486-01

Ricevuto il 11/03 alle 15:07

Accettato da Erzen Begaj Completare entro il 14/03 alle 15:07

#### Trasferibilita Conti New AM IT11A0344214239000022296930-01

Completato il 11/03 alle 15:09

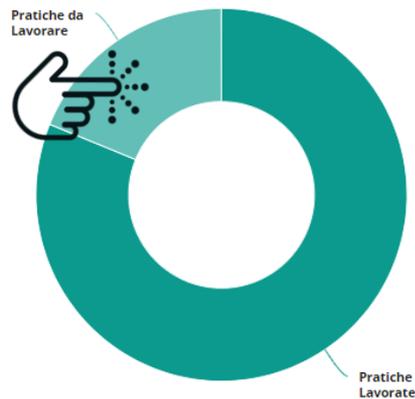
Completato da Aman Kaur Completare entro il 14/03 alle 15:09

#### Controllo Mutui 09345671

Ricevuto il 11/03 alle 15:14

Assegnato a CDGDB\_Ufficio\_Finanziamenti\_Speciali Completare entro il 14/03 alle 15:14

### Statistiche Elaborazione Tasks



SLA

Stato

Stato:  Nome Processo:  WorkItem\_ID:  Creato Da:  Creato A:

Stato	Processo	WorkItem_ID	StatoLavorazione	DeadLine	Accettato da	Data creazione
	Controllo Mutui	03095379	Lettura OCR	19/03/2022	Da accettare	16/03/2022
	Controllo Mutui	04471337	Caricato	17/03/2022	Oskar Czerwinski	14/03/2022
	Controllo Mutui	04876542	DocumentaleEstratto	14/03/2022	Erzen Begaj	11/03/2022
	Controllo Mutui	05647328	DatiCaricati	14/03/2022	Erzen Begaj	11/03/2022
	ControlloMutui	04563278	DatiCaricati	14/03/2022	Da accettare	11/03/2022
	Controllo Mutui	78932460	AttesaDocumento	14/03/2022	Erzen Begaj	11/03/2022
	Controllo Mutui	06785421	DatiCaricati	14/03/2022	Oskar Czerwinski	11/03/2022
	Controllo Mutui	09345671	DatiCaricati	14/03/2022	Da accettare	11/03/2022
	Trasferibilita Conti New	AM IT11A0344214239000022296930-01	Trasferimento	14/03/2022	Aman Kaur	11/03/2022
	Trasferibilita Conti New	IT58M0329601601000067066486-01	Trasferimento	14/03/2022	Erzen Begaj	11/03/2022
	Trasferibilita Conti New	AK IT83H0306977851100000001113-01	In Caricamento	14/03/2022	Da accettare	11/03/2022
	Trasferibilita Conti New	IT70A0306943901100000000552-01	Trasferimento	14/03/2022	Oskar Czerwinski	11/03/2022
	Trasferibilita Conti New	AK IT83H0306977851100000001113-01	Trasferimento	14/03/2022	Oskar Czerwinski	11/03/2022
	Trasferibilita Conti New	AK IT65L0306967753100000003195-01	Trasferimento	14/03/2022	Oskar Czerwinski	11/03/2022

**Evidenza della necessità di supporto da parte delle automazioni e chi sta operando**

# Lista Task - Lavorazione del Task 1

**BPER: Banca**

Erzan Begaj ha accettato questa attività il giorno mar 11, 2022 alle ore 04:52 PM (GMT+01:00).

**Informazioni Pratica: 05387\_04876542**

Identificativo Lavorazione: CHEMUT-BO35-urpaprod60-20220119131333

ABI: 5387  
Categoria: 717  
Data Stipula: 29/05/2006  
Numero: 1002150  
Finanziamento  
Codice Evento: 324011  
Penale Per Ritardo: 3  
Pagamento  
Codice Perizia: 352  
Numero Rate: 240  
Importo Mutuo: 79000

**Gestione dell'errore**

Descrizione Errore: Documenti forniti non presentano dati completi. Integrare i dati mancanti

Legenda: Scarto Medio: 4% (8)  
Scarto Ordine: 7% (12)

Periodo	Percentuale errore
21/02/2021	~5%
23/02/2021	~3%
24/02/2021	~8%
25/02/2021	~12%
26/02/2021	~4%
27/02/2021	~5%

Selezionare gestione della lavorazione dell'errore  
--- Seleziona un salone ---

ANNULLA

Terminal

```
*** BPER BANCA S.P.A. *** **MCUAR*** 00.00
Fi.C.S. - Sottosistema Lettura Concessione Del Finanziamento 03/03/2022

Scegliere La Funzione Desiderata 00

01 Lettura Richiesta Del Finanziamento
02 Lettura Dati Art. Regione/Commercianti
03 Lettura Dati Artigiani Artigiancassa
04 Lettura Dati Agrari/Altri Sett. Agevolati
05 Lettura Erogazione DI Prefinanziamento
06 Lettura Stipula Del Finanziamento Es./St.
07 Lettura/Stampa P.A. In Essere/DI Stipula
08 Lettura Dati Ipoteca E Privilegio
09 Lettura Erogazione Definitiva Fin.
10 Scadenziario Annotazioni
11 Lettura Tassi Del Finanziamento
12 Lettura Condizioni Del Finanziamento
13 Interrogazione variazione gru/sgr/con
14 Lettura Prestipula
15 Elenco Eventi del Finanziamento
17 Lettura Prestiti COMPASS
18 Lettura Eventi COMPASS

Nr. Finanziamento 07 40994001 Tipo Inserimento
Tipo Elaborazione Data Inizio Data Fine
E2162X-OPER. IMPOSSIBILE: STATO FINANZIAMENTO (RICHIESTO ANNULLATO )
Op: FX3510 Dip 00090 Ut 00087534 PL 8M41 Nodo FX3510 03/03/2022 11.02
```

Automation Anywhere

Standard.LOG\_y2

54% Active: Line 02 of 149

Action: captureDesk...

## Dettaglio dell'errore

# Lista Task - Lavorazione del Task 2

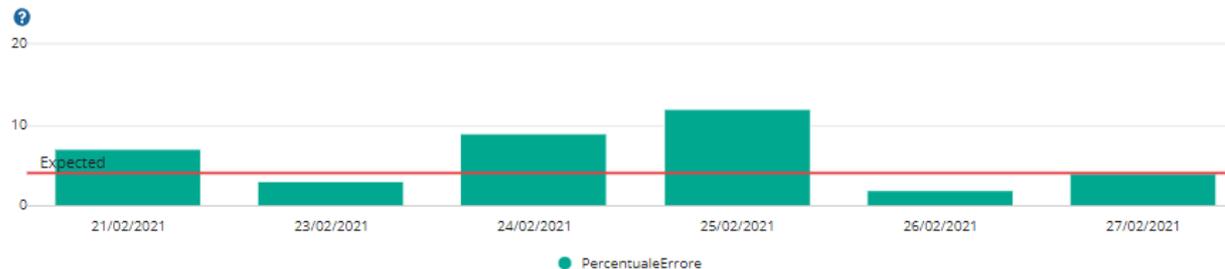
## Gestione dell'errore

Descrizione Errore:

Documenti forniti non presentano dati completi, integrare i dati mancanti

Legenda:

Scarto Medio: 4% (8)  
Scarto Odierno: 7% (12)



Selezionare gestione della lavorazione dell'errore

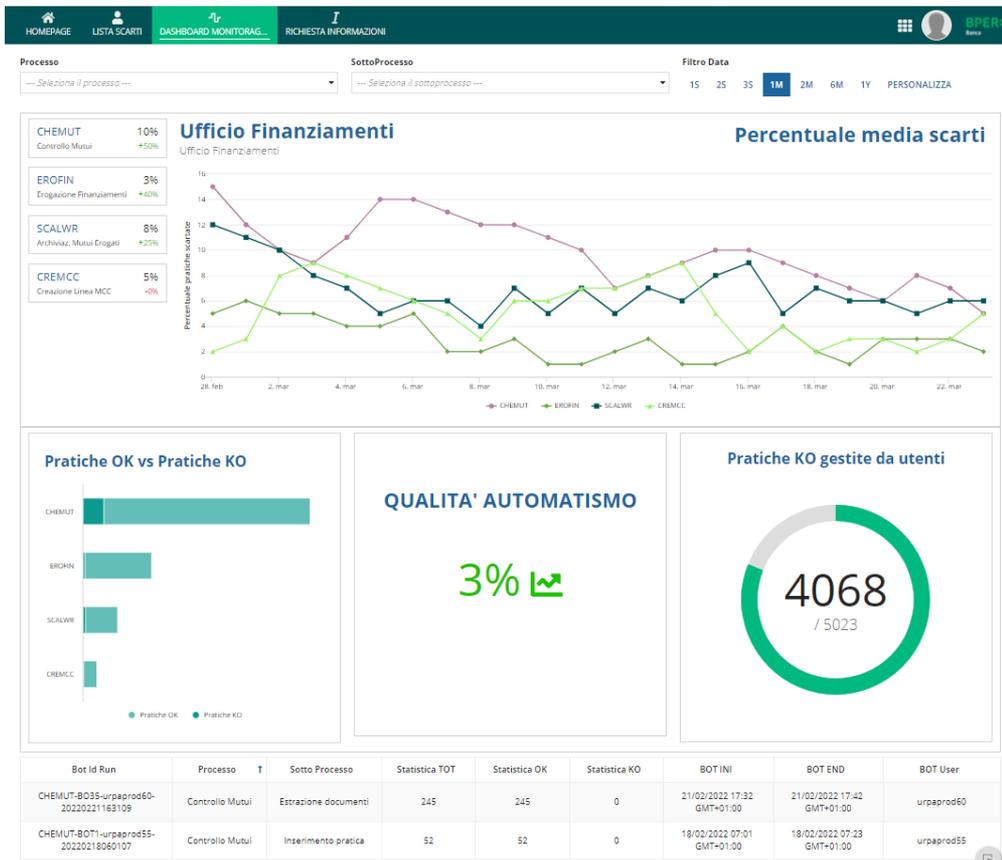
--- Seleziona un valore ---

**Errori che si ripetono o che presentano trend per poi valutare iniziative atte a mitigare se non annullare la problematica**

**Indicazione delle azioni al bot:**

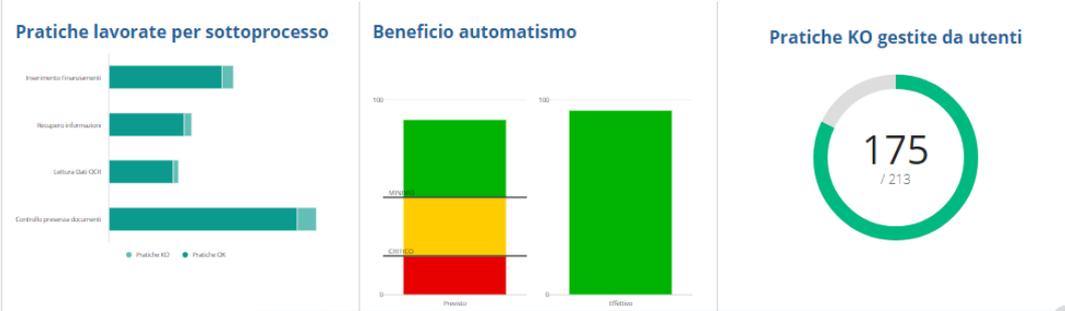
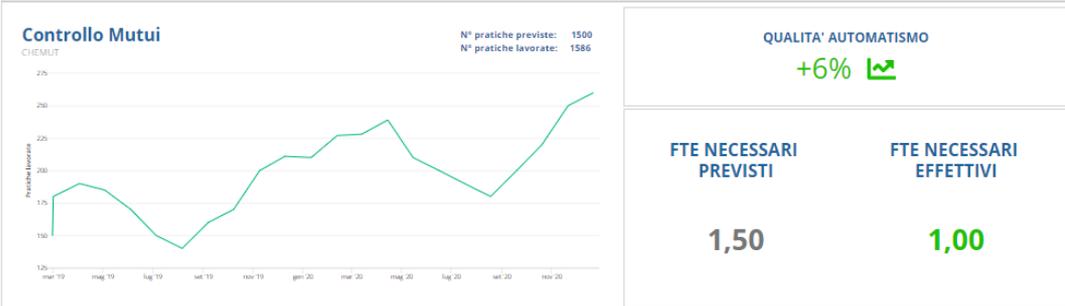
- rilavorazione
- avanzamento prossima attività

# Dashboard Monitoraggio



**Quanto il BOT ha bisogno di supporto?**

**Vista sintetica di come procedono le lavorazioni degli operatori?**



**Focus sul singolo BOT**

**Numero di Pratiche nel Tempo**

**Qualità e beneficio dell'automazione**

# Valore dell'automazione(ROI)

## Controllo Mutui

CHEMUT

N° pratiche previste: 1500

N° pratiche lavorate: 1586



QUALITA' AUTOMATISMO

+6% 

FTE NECESSARI  
PREVISTI

1,50

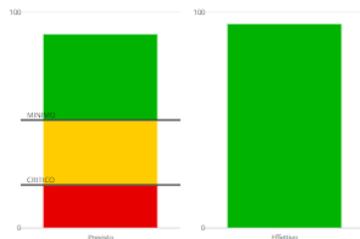
FTE NECESSARI  
EFFETTIVI

1,00

Rapporto tra  
numero scarti  
attesi e Reali

Numero di Fte  
che lavorano

## Beneficio automatismo



Evidenza del beneficio effettivo, non solo in funzione delle FTE che lavorano, ma anche del Numero di pratiche

# Richiesta informazioni

HOME PAGE
LISTA SCARTI
DASHBOARD MONITORAG...
I  
RICHIESTA INFORMAZIONI



BPER:  
Banca

## Richiesta Informazioni

Selezione Processo

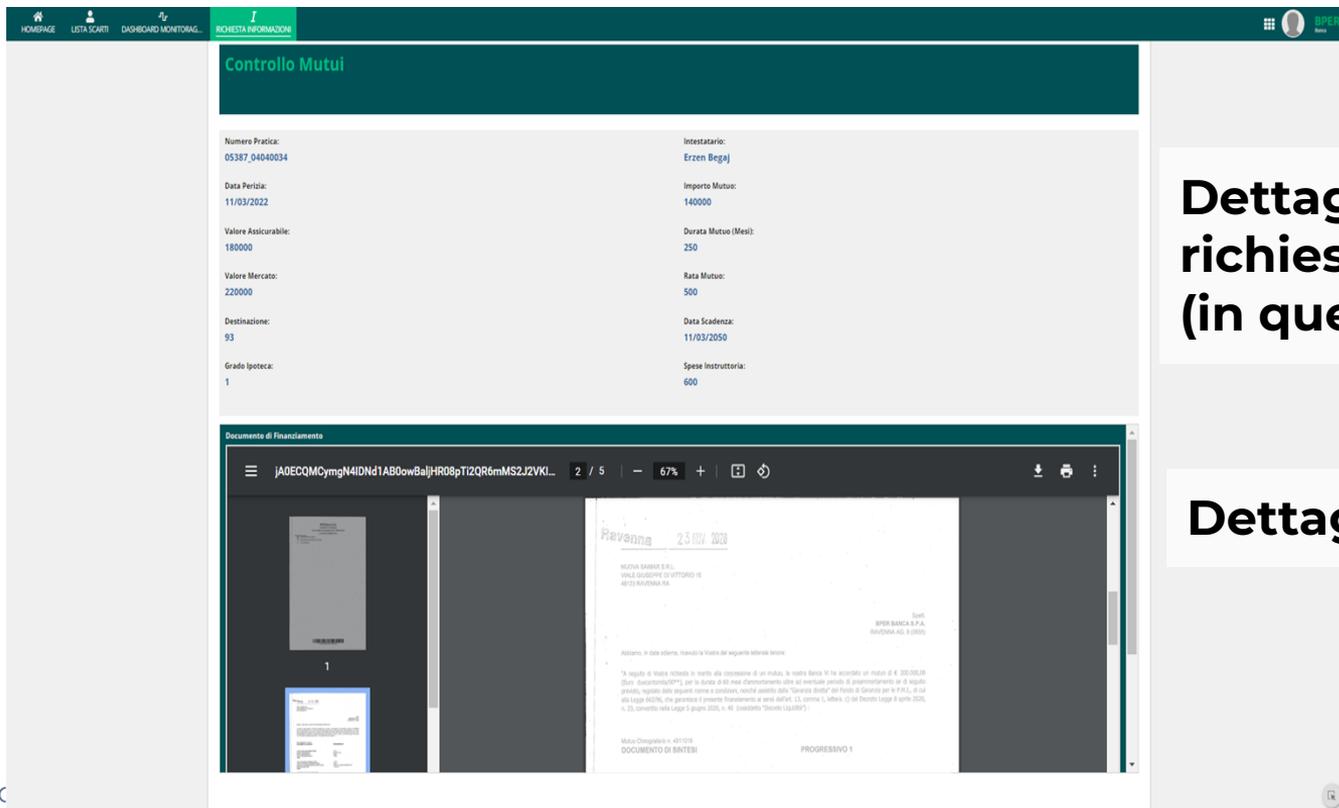
Controllo Mutui

ABI	Numero Finanziamento	Data Stipula	Codice Evento	Surroga
ABI	Numero Finanziamento	gg/mm/aaaa 	Codice Evento	Surroga

CANCEL
RICHIEDI

L'operatore può richiedere per ogni automazione informazioni circa la lavorazione delle pratiche in corso(es: in attesa per mancanza di un documento o altra motivazione) e/o sulla pregressa lavorazione.

# Richiesta informazioni - Feedback



Numero Pratica: 05387_04040034	Intestatario: Erzen Begaj
Data Perizia: 11/03/2022	Importo Mutuo: 140000
Valore Assicurabile: 180000	Durata Mutuo (Mesi): 250
Valore Mercato: 220000	Rata Mutuo: 500
Destinazione: 93	Data Scadenza: 11/03/2050
Grado Ipoteca: 1	Spese Istruttoria: 600

**Documento di Finanziamento**

IADEQMCyngN4IDNd1AB0owBajlHR08pTl2QR6mMS2J2VKL... 2 / 5 - 67% +

Ravenna 23/07/2023

MULTI BANCA S.R.L.  
VALE GIUSEPPE DI VITTORIO 16  
48123 RAVENNA RA

Spett.le  
BPER BANCA S.P.A.  
NAPOLI-AG. 01001

Adesso, in data odierna, illustra la Valuta del seguente mutuo bonario

"Il oggetto di questo contratto in merito alla concessione di un mutuo, la banca Banca Vi ha accettato un mutuo di € 100.000,00 (Euro "quarantamila") per la durata di 250 mesi (venticinque anni) di ammortamento con il pagamento di € 500,00 (Euro "cinquecento") al mese, ripartito dalle seguenti spese e condizioni, secondo quanto indicato nell' "Informazioni Contratto" del Fondo di Servizio per il F.P.A.I., in cui alla Lettera (SIC) che governa il contratto Finanziamento ai sensi dell'art. 13, comma 1, lettera C) del Decreto Legge 6 aprile 2010, n. 23, convertito nella legge 3 giugno 2010, n. 46 (successivo "Decreto Legge")."

Mutuo Originario n. 487018  
DOCUMENTO DI BENTESI  
PROGRESSIVO 1

**Dettagli informativi della richiesta (in questo caso Mutuo)**

**Dettaglio documentale**

# Risultati Attesi

- Efficacia nella gestione degli scarti e raccolta delle informazioni utili ad “innescare” il miglioramento dell’automatismo
- Autonomia del Business nel seguire l’operato delle automazioni sui processi
- Rimodulazione delle risorse(Human, BOT) in accordo con il COE sulle attività/modalità a maggiore valore aggiunto.





## Intelligent Automation & Human Bot Collaboration

- Estensione del modello per aumentare la ***sinergia*** uomo-macchina
- Estensione dei meccanismi di monitoring con ***sistemi di IA che aiutino a prevedere*** eventuali picchi di lavorazione / colli di bottiglia

DANKE

谢谢

KIITOS

MERCI

OBRIGADO

شكرا

# Grazie per l'attenzione

THANKS

धन्यवाद

dziękuję

GRAZIE

TAK

HVALA

GRACIAS

TACK

ευχαριστώ



**Cristina Nizzoli**  
*Managing Director*

**CONTATTI**

[cristina.nizzoli@otconsulting.com](mailto:cristina.nizzoli@otconsulting.com)

+39 340 9071212

**INFORMAZIONI**

[marketing@otconsulting.com](mailto:marketing@otconsulting.com)



Via Calvi di Coenzo, 1242124 - zona Mancasale, Reggio Emilia - Italia +39 0522 232016