

UniCredit Group

3.2 Affermare la leadership



Il gruppo migliora l'efficienza operativa grazie alla soluzione IBM Dynamic Job Allocation.

Esigenza di business

UniCredit è uno dei dieci maggiori gruppi bancari mondiali ed opera in 50 paesi attraverso 10.000 agenzie e servendo oltre 40 milioni di clienti.

Le attività di "Back-office" di UniCredit erano prevalentemente eseguite manualmente. Queste attività erano organizzate in maniera primitiva: senza SLA (Service Level Agreement), le risorse erano determinate in modo rigido per i singoli processi, con grossi problemi nei periodi di picco ed una grande quantità di carta generata. Pochi centri "Back-office" erano disponibili in ogni nazione: per esempio, in Italia ce n'erano solo due, dove i documenti di centinaia di filiali venivano spediti con camioncini. I servizi IT disponibili erano stati disegnati per lo sportello e il "Back-office" doveva adeguarsi a quelle metodologie, diminuendo ulteriormente la produttività degli operatori.

Soluzione realizzata

UniCredit, in collaborazione con IBM, ha implementato Intelligent Solution for Back Office composta da un insieme di "oggetti riusabili" secondo la tecnologia SOA (Service Oriented Architecture). Uno dei ruoli principali di IBM è stata l'integrazione delle operazioni di UniCredit in modo che i dati e le competenze degli impiegati potessero fondersi in ogni processo. L'obiettivo del progetto è stato l'automazione di molti processi Back-office con la metodologia e tecnologia IBM Dynamic Job Allocation. In questo modo, le persone assegnate a una certa attività possono essere dinamicamente spostate ad un'altra senza particolari problemi di formazione e di competenze. La soluzione, basata su WebSphere Process Server (WSP 6.0.2) ha superato il distacco fra le operazioni di sportello, il "Back-office" e l'UniCredit Information Services.

Infine, poiché attualmente UniCredit dispone di circa 8.000 ATM (sportelli automatici), il coordinamento e le nuove tecnologie IBM hanno anche reso possibile il controllo remoto di tali apparecchiature e l'analisi del loro traffico al fine di ottimizzare le operazioni di rifornimento del denaro.

Benefici ottenuti

La virtualizzazione dei gruppi di lavoro è stata uno degli aspetti fondamentali per l'assegnamento dinamico delle attività e per una distribuzione del carico di lavoro ottimizzata come in un ecosistema – un uso intelligente dell'energia e del tempo umano.

Ora tutte le attività sono automatizzate e le risorse umane possono essere impiegate meglio: i tempi di esecuzione sono ridotti, i costi di trasporto fisico dei documenti eliminati e la soddisfazione dei clienti è accresciuta.

Per la gran quantità di carta risparmiata, la soluzione adottata può essere considerata "verde".

Per maggiori info: ibm.com/software/it/eldorado

**UniCredit Group
Milano, Italia**

