



VIA LAZZARETTO 3 – 20124 MILANO
TEL. 0262699146 – FAX. 0262694922

PROCESSI IN BANCA E NELLE ASSICURAZIONI

Strumenti Operativi e Soluzioni Applicative per la Gestione dei Processi e lo Sviluppo delle Performance

Martedì 26 Maggio 2009 dalle ore 9 alle ore 13 circa

PALAZZO DELLE ASSICURAZIONI GENERALI – ASSOCIAZIONE CIVITA – SALA ALINARI –

P.ZA VENEZIA 11 – 5° PIANO – ROMA

Banca Popolare del Lazio

Maurizio Falovo

Responsabile Ufficio Organizzazione

Nel corso degli ultimi due anni è particolarmente cresciuta l'attenzione del sistema bancario relativamente al tema della gestione dei propri processi (Business Process Management – BPM).

Si è avuto, così, modo di constatare come la precedente mappatura dei processi non costituisca un punto di arrivo, bensì il punto di partenza per arrivare alla vera e propria gestione dell'impresa bancaria per processi.

Una definizione ormai consolidata di mappatura dei processi aziendali si potrebbe sintetizzare come *“la formalizzazione della conoscenza sul funzionamento della banca attraverso modelli grafici (mappe) che permettono una schematizzazione dei flussi logici di attività che, partendo da un input e aggiungendo ad esso valore, permettono il raggiungimento di uno o più output destinati a un cliente interno o esterno”*.

Ne consegue che la stessa, per consentire significativi ritorni anche in termini di ottimizzazione delle risorse impegnate e consentire, così, un naturale passaggio al BPM, debba essere caratterizzata da tre aspetti fondamentali:

- ✓ univocità una sola mappatura all'interno dell'azienda per un'unica visione dei propri processi;
- ✓ complessività comprensiva di tutti i processi: dai direzionali a quelli di business a quelli di supporto;
- ✓ condivisibilità realizzata con la collaborazione di tutte le aree aziendali con metodologia condivisa.

E' pertanto, necessario, che i processi/prodotti di *modeling* utilizzati a supporto del BPM derivino da una sostanziale condivisione a livello aziendale:

- ✓ di un metodo per garantire precisione e univocità nella formalizzazione delle informazioni, nella modellazione e nella documentazione;
- ✓ di un linguaggio per identificare e condividere in modo comprensibile tutti gli elementi di interesse e le informazioni all'interno dell'azienda;
- ✓ di uno strumento per centralizzare e diffondere la conoscenza e semplificare la manutenzione della mappatura.



VIA LAZZARETTO 3 – 20124 MILANO
TEL. 0262699146 – FAX. 0262694922

Recenti indagini nel mondo bancario hanno messo in luce in primo luogo una forte attenzione delle banche italiane al tema della gestione per processi - sempre più formalizzati e, quindi, riconosciuti dal commitment – contestualmente ad una forte crescita nell'adozione di tool informatici a supporto dell'analisi di processo e successiva modellazione.

Tra l'altro proprio quest'ultimo aspetto è risultato oggetto di particolare interesse in ordine alla rilevazione dei set informativi da utilizzare quale strumento metodologico per un percorso evolutivo del progetto.

In tale ottica si chiede alla comunità tecnologica lo stato dell'arte circa l'integrazione dei diversi tool per coprire gli ambiti normalmente interessati ad una gestione per processi (mapping, analysis, redesign, measurement, monitoraggio, automation, ecc.) al fine di assicurare il rispetto delle caratteristiche di cui in precedenza quali l'univocità, la complessività e la non divisibilità.

Tale esigenza risulta particolarmente sentita dato il particolare momento di crescente complessità normativo/operativa dei processi bancari (il sistema dei controlli interni, il D. lgs 231/01, Basilea II, la compliance) dove mappare le normative interne ed esterne sul singolo processo consente di verificare momento per momento se il modello di funzionamento aziendale è strutturato per rispondere ai requisiti previsti.

Ma non solo, i benefici che deriverebbero all'azienda dal fatto che essa utilizzi un unico framework di riferimento relativamente ai processi aziendali sono moltissimi.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, oltre ai già citati vantaggi derivanti dalla mancata duplicazione delle informazioni e della relativa attività di manutenzione, un approccio quale quello ipotizzato agevolerebbe sicuramente ulteriori attività quali analisi dei costi, dimensionamento e ottimizzazione, BIA, certificazione, gestione dei rischi e dei controlli, knowledge management, sviluppo software, gestione degli asset, ecc.

BNL - Gruppo BNP Paribas

Stefano Ricci

Direzione Risorse Umane

In quale misura e con quali modalità le soluzioni Ict possono rispondere all'esigenza aziendale di simulare e pianificare partendo da base dati esistenti e modellare i fenomeni aziendali connessi alle performance con sistemi di variabili e relazioni d'influenza? Quali sono i fattori che frenano l'adozione di questi supporti?

Quali proposte per coniugare le necessità di personalizzazione degli investimenti It con la pressante esigenza di riduzione dei costi ?



VIA LAZZARETTO 3 – 20124 MILANO
TEL. 0262699146 – FAX. 0262694922

Banca Impresa Lazio SpA
Michelina D'Ippolito
Area Controllo

Banca Impresa Lazio è una banca promossa dalla Regione Lazio con il sostegno di primari Istituti Bancari, specializzata in contratti di garanzia sul rischio di credito. La mission consiste nell'agevolare l'accesso al credito alle piccole e medie imprese operanti nella Regione Lazio, attraverso il rilascio di garanzie reali e/o personali, a banche, coperte dai Fondi Regionali appositamente predisposti.

Il modello di intermediazione di BIL è caratterizzato da assenza di rapporti con la clientela ordinaria e con il mercato, pertanto produce un contenuto assorbimento di capitale per i rischi di Primo Pilastro.

La principale problematica in materia di governo dei rischi è legata invece ai rischi non misurabili come il rischio **reputazionale e quello strategico**.

Nello specifico, il nostro interesse è rivolto a processi che contemperino **le diverse linee di controllo in ambito rischi non misurabili** e che possano essere adeguati ad una struttura, come la nostra, che vede spesso sovrapposizioni di ruoli.

Che tipo di suggerimenti potreste offrirci in merito a questa problematica?

MPS Consum
Gruppo Monte dei Paschi
Eduardo Restivo
Servizio Organizzazioni e Tecnologie

La Banca deve cercare di soddisfare una platea di attori più ampia possibile, i cosiddetti stakeolder, portatori di interessi nei confronti della banca stessa. Si afferma un modello concettuale di impresa bancaria complessa in cui abbiamo un insieme di documenti, policies, standard e procedure con un maggiore coinvolgimento del top management nelle attività di governance e di compliance. Chiederei come tale cultura di compliance, con riflessi nell'eticità e nella legalità, si può basare sulla nuova tecnologia BPM.



VIA LAZZARETTO 3 – 20124 MILANO
TEL. 0262699146 – FAX. 0262694922

Assicurazioni Generali

Fabrizio Di Gianvito

Responsabile Struttura di Account Manager

Quale deve essere la funzione aziendale preposta all'armonizzazione e all'ottimizzazione dei processi di business.

Quale classe di processi di business distintivi deve essere supportata da soluzioni custom.

Quali strumenti consentono di garantire la coerenza tra processi di business e sistemi IT.

Qual è il grado di diffusione e di maturità raggiunto dai processi ITIL nell'industria finanziaria italiana.