



ABI COSTI & BUSINESS

23-24 Ottobre 2014 - Roma – Palazzo Altieri

Miglioramento continuo dei Processi: dal sogno alla realtà

*Ovvero: dalle filosofie esistenziali ai risultati concreti
nelle operation della banca*

PROLOGO

Sto vivendo un periodo molto felice!

Le idee in cui credo da anni,
ora si stanno affermando

Le abbiamo presentate nelle edizioni 2011
e 2012 di *Costi & Business*

*Le trovate sul libro "Holistic Bank – Velocità dall'intero"
che potete ritirare all'ingresso*



CONFERME

Organizzazioni di grande
importanza le hanno fatte
proprie

e presentate
in questo Evento

CONFERME

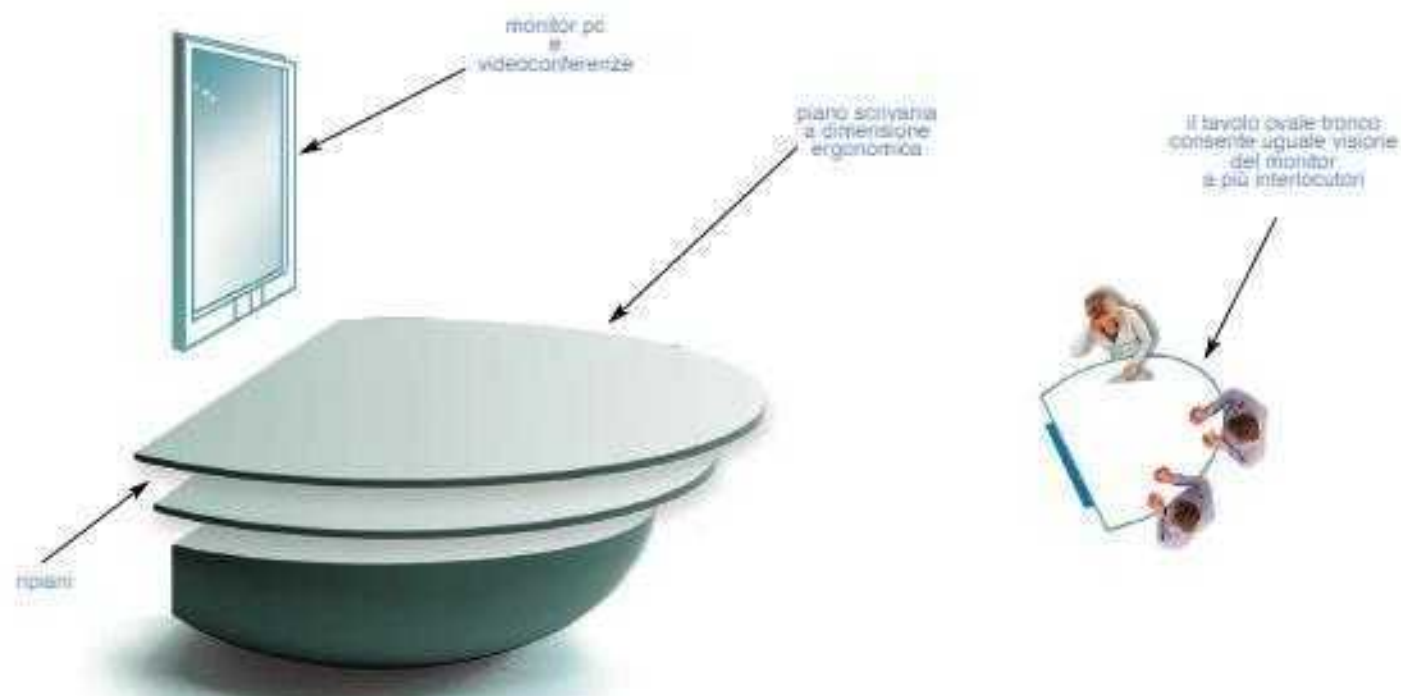
UNICREDIT

- Nuova filiale "aperta", senza barriere
- Accoglienza amichevole
- Sforzi per generare benessere per le persone
- Tavoli nei quali ci si siede accanto al cliente
- Video room per consulenza
- Modelli flessibili in grado di cambiare velocemente

12.3

Tavolo ovale

In alternativa al tavolo triangolare, si può adottare un tavolo ovale troncato a parete in corrispondenza col monitor. La forma ovale può ospitare più interlocutori "alla pari" ed elimina ogni divisione psicologica tra operatore e cliente.



CONFERME

UBI BANCA

- Necessità di processi uniformi

CARIPARMA

- Layout di filiale ispirato a *Banca Olistica* di PRB

ACCENTURE

- Cruscotti di controllo
- Drill-Down
- Dati real-time
- Nel 2015 strumenti di predittività

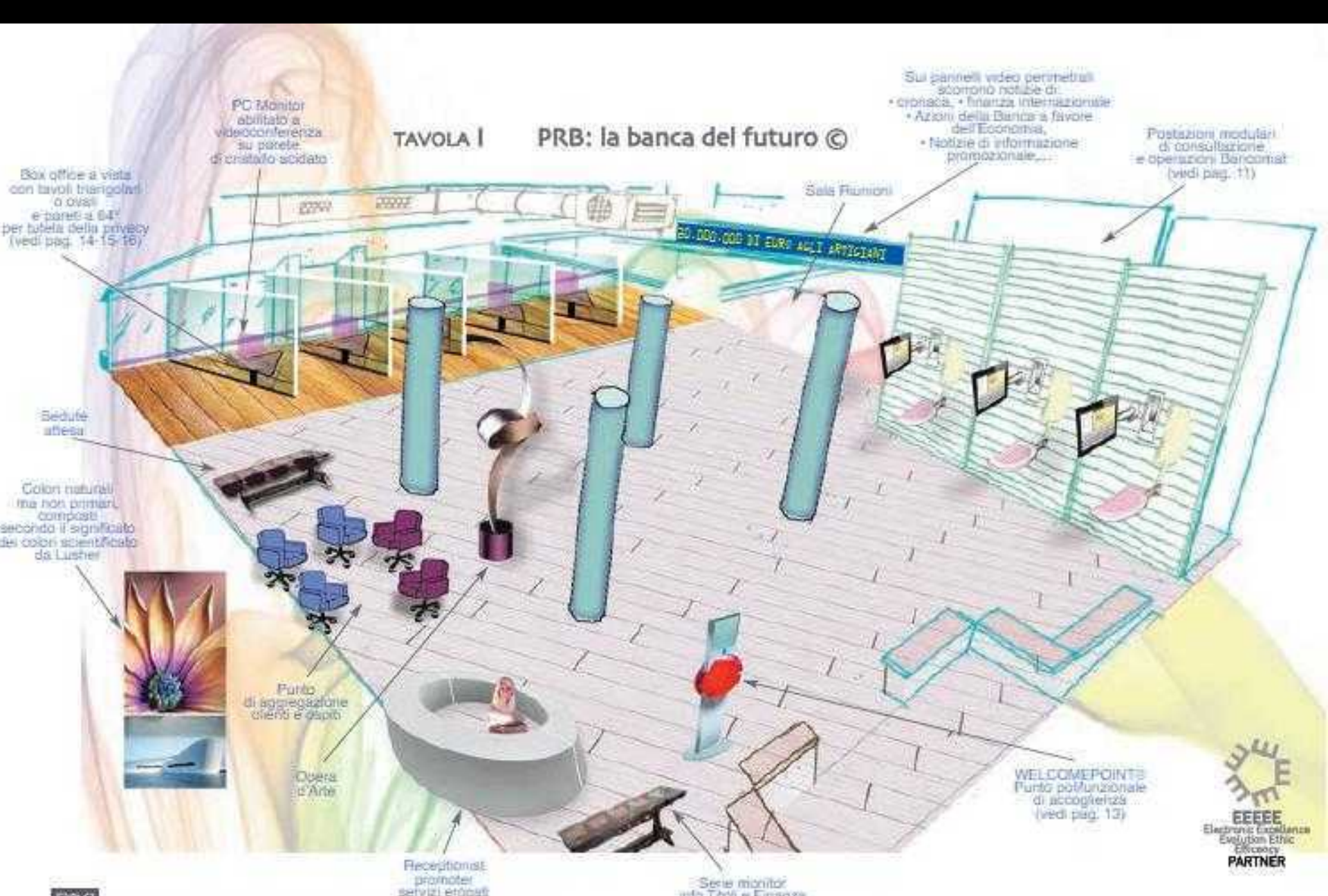


TAVOLA I

PRB: la banca del futuro ©

Sul pannelli video perimetrali scorrono notizie di:
• cronaca, • finanza internazionale,
• Azioni della Banca a favore dell'Economia,
• Notizie di informazione promozionale...

Postazioni modulari di consultazione e operazioni Bancomat (vedi pag. 11)

Sala Riunioni

20.000.000 DI EURO AGLI ARTICIANI

Sedute attesa

Box office a vista con tavoli triangolari o ovali e pareti a 60° per tutela della privacy (vedi pag. 14-15-16)

PC Monitor abilitato a videoconferenza su parete di cristallo soffiato

Colon naturali ma non primari, composti secondo il significato dei colori scientifico da Lusher

Punto di aggregazione clienti e ospiti

Opera d'Arte

Receptionist promoter servizi erogati

Serie monitor info Tobi e Finanza

WELCOMEPOINTS
Punto polifunzionale di accoglienza (vedi pag. 13)



La Banca del Futuro ©
© A. Carloni (PRB) M. Meroni. Diritti riservati. Questo documento non è pubblico.

Data del documento: 30/09/2012 10:32

TAVOLA I

C'È DI PIÙ

Dal 1980 PRB ha realizzato più di 30
Brevetti e Primati Tecnologici anche
per la banca

Realizzazioni **10-20 anni**
in anticipo

REALIZZAZIONI INNOVATIVE

Sviluppi "storici":

dal

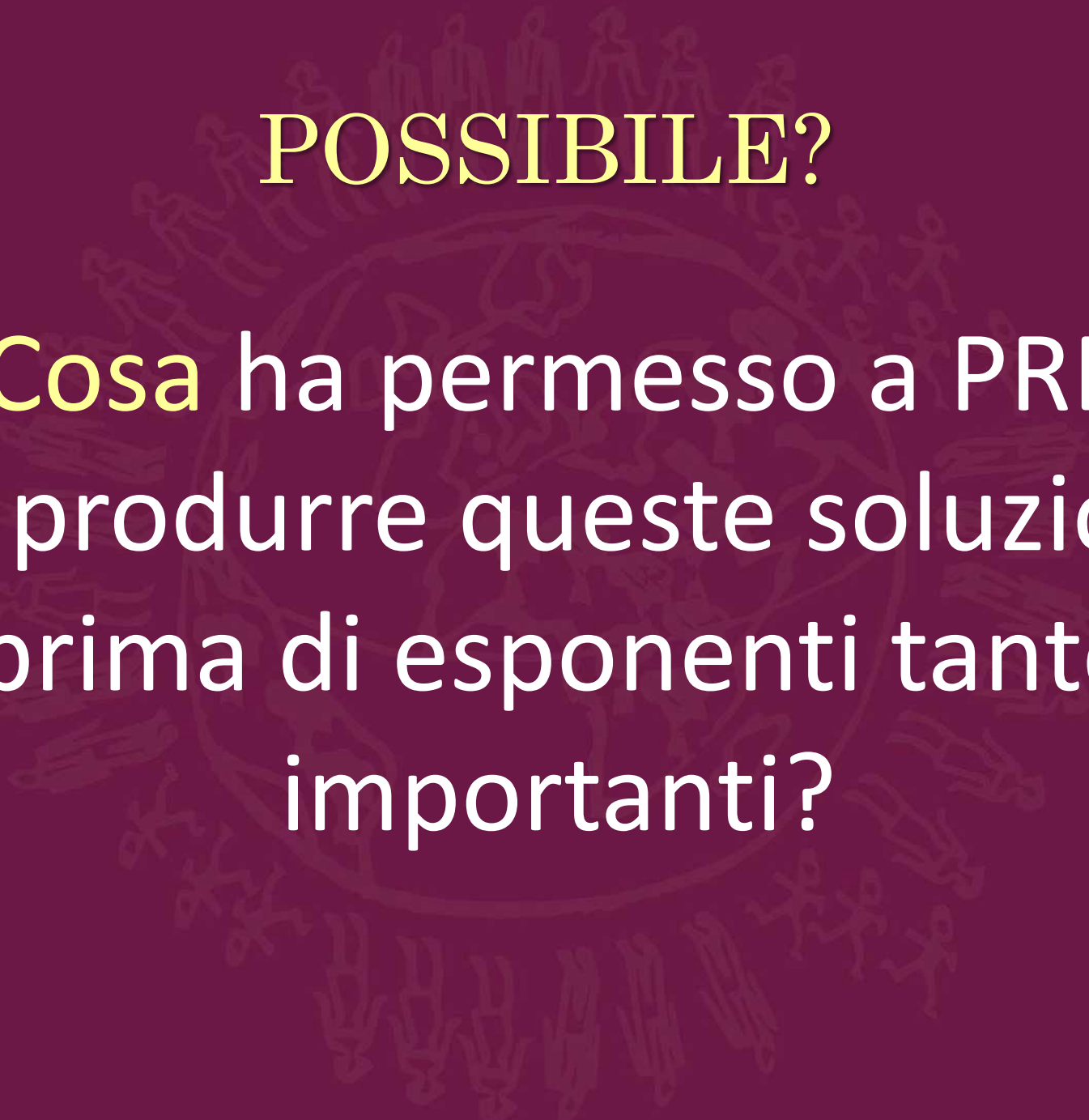
primo *Documento Digitale*

(1980)

alla

Gestione Processi Organizzativi

(ovviamente digitale - 2009)



POSSIBILE?

Cosa ha permesso a PRB
di produrre queste soluzioni
prima di esponenti tanto
importanti?

PIÙ DI 30 ANNI

E per così tanti anni?

PENSIERO-RISULTATO

*Il modo
di pensare*

MODO DI PENSARE

Pensare alla *persona*,
facilitare il lavoro
sia a livello *operativo*
che *direttivo*

Il pensiero olistico che produce risultati e benessere



CAMBIAMENTO RAPIDO

Il mondo cambia
rapidamente

Molto rapidamente

COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE

Le *normative* obbligano
amministratori e manager
ad approfondire
le *logiche organizzative* e *IT*

CLIENTI EVOLUTI

I clienti richiedono
servizi evoluti

Non accettano più
inefficienze

CONCORRENTI INNOVATIVI

Sul mercato si presentano

Player innovativi

che preparano l'offerta finanziaria

Amazon, PayPal, ...

POSIZIONI E RENDITE

Le rendite di posizione
non “tengono”
più

È NECESSARIO

Riflettere

Agire

Creare **valore vero**

PRB CREA VALORE

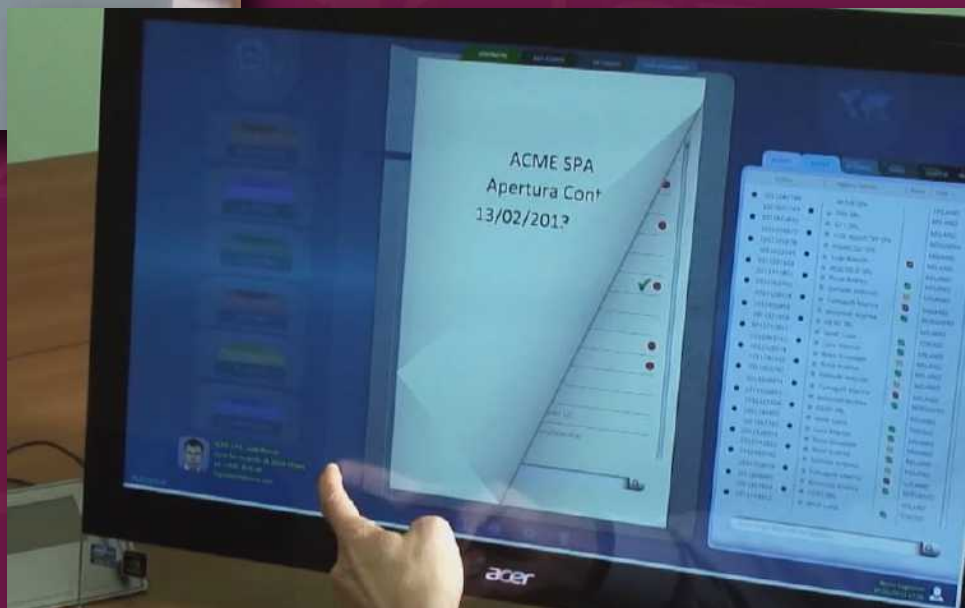
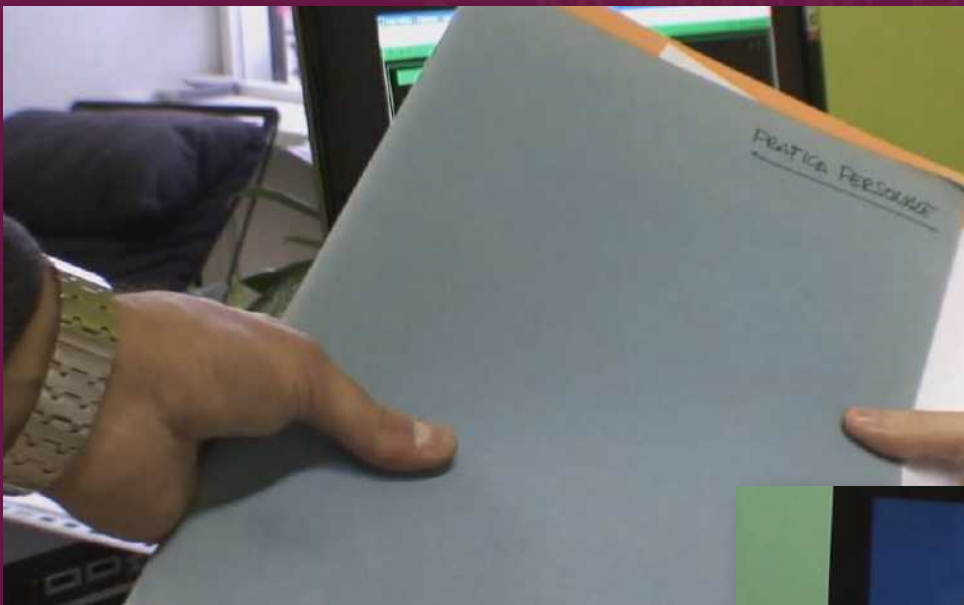
Lo crea da molti anni
è un *Laboratorio di
soluzioni innovative*

(ci lavoriamo sopra dal 1980)

COSA È LA GESTIONE DEI PROCESSI DIGITALI

La realtà organizzativa
diventa virtuale

La realtà organizzativa



diventa virtuale

TUTTO PIÙ EFFICIENTE

Tutto è più *ordinato*

Tutto *si trova*

Le *azioni ripetitive*
sono *automatizzate*

AFFERMAZIONI E VERITÀ

"Tutti gestiscono i
processi digitali"

AFFERMAZIONI E VERITÀ

"Tutti gestiscono i
processi digitali"

Non è vero!



REQUISITI DI UN SISTEMA DI GESTIONE DIGITALE PROCESSI

QUANTI PROCESSI

I processi sono 120

(tassonomia ABl)

circa 4.000 fasi

Il sistema li deve gestire
TUTTI

PER GESTIRLI TUTTI

La creazione deve essere **veloce**

non più di **qualche giorno**,
se no invecchia...

STARE DIETRO AL MONDO CHE CAMBIA

Le *modifiche* devono essere
altrettanto *veloci*

ORE, non mesi

DATI COLLEGATI

Tutti i dati
devono essere **COLLEGATI**
e anche le informazioni di lavoro

*(documenti, comunicazioni, moduli, normative,
tempi operativi, ...)*

The background of the slide is a solid dark purple. Overlaid on this background is a faint, circular illustration. It depicts a globe with several silhouettes of people standing around its perimeter, some holding hands, suggesting a global community or network.

NON SILOS!

*Le applicazioni divise
che non si parlano
che non scambiano i dati
oggi sono inutili*

QUALITÀ DEI DATI

Poi c'è un altro particolare:
la

Qualità dei dati

LA PRASSI CORRENTE

Creare *rapporti e prospetti*
con dati **RIDIGITATI** nel
software gestionale

RIDIGITARE È RISCHIO

L'immissione *manuale* espone
al rischio di errori e di omissioni:

non c'è collegamento
alla *realtà materiale* di origine:

i documenti

COLLEGARE OGNI ELEMENTO

I *DATI* contenuti nei *DOCUMENTI*
devono essere *COLLEGATI* al software
gestionale *SENZA* intervento manuale!

*Solo così è garantita
la Qualità*

DATI DAL MODULO
AL DATABASE

DATI DAL DATABASE
AL MODULO



Proposta di spesa

Oggetto: Proposta di spesa

Oggetto dell'acquisto
• Descrizione dettagliata/Functionalità:
Siti telefoniche

Anno di competenza
2014

Stato del budget

- Voce di conto: TELEFONIA MOBILE (V7740410)
- Centro di responsabilità: 3775
- Budget annuale (Euro): € 45.000,00
- Totale impegnato (Euro): € 2.575,00
- Totale investito (Euro): € 0,00
- Totale speso (Euro): € 15.785,26
- Totale speso per competenza (Euro): € 15.785,26
- Totale residuo (Euro): € 29.630,74
- Previsione di spesa annuale (Euro): € 39.587,39
- Totale residuo previsto (Euro): € 5.412,81 (in base alla previsione di spesa annuale)

Dettagli ordine

Indicare, qualora applicabile, la quantità di beni richiesti e il prezzo unitario IVA esclusa

- Quantità: 100
- Prezzo unitario (IVA esclusa): € 10,00
- Indicare la data entro cui ricevere il servizio (ricebbero): 25/10/2014
- Data entro cui ricevere il bene/servizio:
- Indicare la tipologia dell'ordine (obbligatorio)
- Tipologia ordine:
 - ☒ Conto
 - ☐ Investimento

Totale ordine

INDICARE SOLAMENTE UNO DEI SEGUENTI TOTALI (CON IVA OPPURE SENZA IVA)

Indicare l'importo totale IVA esclusa solo se non si conosce la percentuale di IVA, che verrà quindi considerata per approssimazione al 22%, altrimenti lasciare il campo vuoto e selezionare il campo successivo

• Importo totale (IVA esclusa):

Indicare l'importo totale IVA inclusa se si conosce la percentuale di IVA (preferire questo dato al precedente, perché più preciso per la valorizzazione degli importi di spesa ("Importati"))

• Importo totale (IVA inclusa): € 1.000,00

Fornitore scelto

Trasferire il Corrispondente a cui inviare l'ordine

- Ragione Sociale: TELECOM ITALIA MOBILE SPA(TIM)
- Selezionare la modalità di pagamento e, nel caso, il numero di rata con cui avverrà la fatturazione (*di milioni):

• Modalità di pagamento:

☐ Fattura unica

☒ Più fatture, quantità: 5

Specificare per completezza, se possibile, l'importo previsto per ogni rata.

Per aggiungere nuove righe:

1. Posizionare il cursore nell'ultima riga della tabella.

Premerre ALT+INS.

Rata	Importo
1	€ 200,00
2	€ 200,00
3	€ 200,00
4	€ 200,00

Pagina 1 di 3

A: TELECOM ITALIA MOBILE SPA
C.A.: Ufficio Vendite
NET: ordingi@tim.it



Data: _____

Oggetto: _____ Buongiorno,
siamo con la presente ad ordinarvi N° _____ al prezzo di _____ cad. (totale _____).
Il materiale ordinato dovrà essere consegnato entro il _____.
Il pagamento verrà effettuato con _____.

Cordiali saluti.

Cassa di Risparmio di Cinto SpA

Qualsiasi utilizzo non autorizzato del presente messaggio nonché dei suoi allegati è vietato e potrebbe costituire reato.
Se ne fa riscontro immediatamente il presente messaggio. La siamo graditi, via e-mail, se ne comunicano la ragione e
provvedere alla distruzione del messaggio stesso e dei suoi allegati.

RIEMPIMENTO
AUTOMATICO

PRB

RISULTATI IN CONCRETO

Con un sistema così concepito PRB ha prodotto:

- *Forte riduzione dei costi*
- *Facili riscontri*
- *Rispondenza alle normative*

QUALE RIDUZIONE?

Ecco alcuni *esempi*
rilevati dai clienti
che hanno utilizzato
la *Tecnologia PRB*

ESSELUNGA

Riduzione di quasi *1 giorno*
sugli ordini giornalieri
ai fornitori

(1987)



PRB

MAGNETI MARELLI

Riduzione di *3 giorni*
sugli ordini settimanali
ai fornitori

(1988)

The logo for Magneti Marelli, featuring the company name in a stylized, bold, blue font. The letters are slightly slanted and have a white outline, giving it a three-dimensional appearance. The logo is set against a white background within a rounded square frame.

MAGNETI
MARELLI

VOLKSWAGEN BANK

(Fingerma)

Solo *15 addetti* per gestire
50.000 *pagine* al giorno
dei contratti di finanziamento
(1993)



Volkswagen
Bank

Bank

PRB

BANCA D'ALBA

Riduzione di
oltre il **10%** delle
spese amministrative totali

(2010)

UNICREDIT

Riduzione

85% *dei tempi operativi*

nel processo

“finanziamento ai dipendenti”

da 117 minuti a 18



(2011)

PRB



Riccardo Corino, Direttore Generale - Banca d'Alba

"...l'obiettivo in questi anni di progetto è stato raggiunto..."

Marzo 2011

Giuseppe Fenocchio, Direttore Generale Banca Agrobresciano



Marzo 2005

"...l'approccio è positivo e l'esperienza è sicuramente positiva..."



Viviana Bacigalupo, Vice Direttore Generale Banca d'Alba

"...È un modo completamente diverso di lavorare..."

Marzo 2009

Giancarlo Grossi, Responsabile Area Organizzazione Banca di Castenaso



Giugno 2005

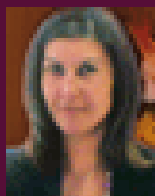
"...direi un risultato eclatante..."



Paolo Giovannini, Vice Direttore Banca di Pistoia

"...ho verificato un aspetto che in altri soggetti concorrenti non abbiamo trovato..."

Luglio 2006



Daniela Bongiovanni, Salotto Finanziario Banca d'Alba

"...Direi proprio che la nuova tecnologia semplifica notevolmente il mio lavoro quotidiano..."

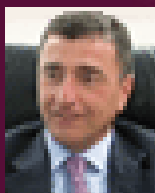
Marzo 2009

Paolo Quassolo, Responsabile della funzione organizzazione Banca d'Alba



Marzo 2011

"...Questo progetto ha portato alla Banca notevoli benefici..."



Valter Vendemini, Direttore Generale Banca di Pistoia

"...vogliamo aprire le filiali nuove con tutte le tecnologie necessarie..."

Luglio 2006

Giancarlo Grossi, Responsabile Area Organizzazione Banca di Castenaso



Giugno 2005

"...In questi nove mesi circa l'affidabilità è stata totale..."



Renato Voghera, Direttore Banca d'Alba

"...Nessuno dei miei colleghi ritornerebbe indietro..."

Marzo 2009



Valter Vendemini, Direttore Generale Banca di Pistoia

"...abbiamo ritenuto che tra l'offerta di PRB e l'offerta dei concorrenti non ci fossero paragoni..."

Luglio 2006

Alberto Loda, Responsabile Area Organizzazione Banca Agrobresciano



Marzo 2005

"...da 8 mesi ma da quando ci è stato attivato non si è mai bloccato e quindi non è mai andato fuori servizio..."



Viviana Bacigalupo, Vice Direttore Generale Banca d'Alba

"...Nel giro di un anno ha già portato dei benefici..."

Marzo 2009

Giancarlo Luraschi, Direttore Sistemi Informativi Volkswagen Bank GMBH



Luglio 2006

"...Mentre negli anni addietro PRB era un fornitore, oggi possiamo considerarlo un partner..."



Giuseppe Fenocchio, Direttore Generale Banca Agrobresciano

"...Abbiamo ottenuto dei risparmi sia di tempo che di costo..."

Marzo 2005



Gabriele Delpiano, Vice Direttore Banca d'Alba

"...Ritengo che l'applicazione sia semplice da imparare e semplice da utilizzare..."

Marzo 2009

Luciano Benni, Direttore Generale Banca di Castenaso



Novembre 2004

"...io dico quasi miracolosamente, abbiamo fatto il primo Consiglio di Amministrazione utilizzando le pratiche in formato digitale..."



Paola Mosca, Addetto Crediti Banca d'Alba

"...I vantaggi che ci erano stati prospettati si sono rivelati esatti..."

Marzo 2009

Daniela Bongiovanni, Salotto Finanziario Banca d'Alba



Marzo 2009

"...Il mio giudizio personale per questa tecnologia applicata direi che è un giudizio molto positivo..."

CI SIAMO ACCORTI
Che dopo l'adozione
della *Tecnologia PRB*
I bilanci dei clienti
evidenziavano sensibili
miglioramenti

RILEVAZIONI UFFICIALI

Ecco qualche interessante
rilevazione

DAI DATI DI BILANCIO
di alcuni *clienti*

BANCA DI PISTOIA

Risultato di gestione: +27%

Margine per dipendente: +18%

Cost Income Ratio: -7%

(2006-2007)

rilevazione dai dati ufficiali di bilancio

BCC AGRO BRESCIANO

Risultato di gestione: +47%

Margine per dipendente: +18%

Cost Income Ratio: -24%

Costi operativi filiale: -19%

(2004-2007)

rilevazione dai dati ufficiali di bilancio

PRB

BANCA D'ALBA

Risultato di gestione: +116%

Margine per dipendente: +23%

Cost Income Ratio: -28%

Costi operativi filiale: -5%

(2007-2013)

rilevazione dai dati ufficiali di bilancio

CASSA RISPARMIO DI CENTO

Return On Common Equity : +47%

Margine intermediazione: +10%

Utile netto: +228%

Risultato di gestione: +14%

Numero dipendenti: -7%

(2012-2013)

rilevazione dai dati ufficiali di bilancio

RISULTATI IMPORTANTI

Risultati che risolvono il problema
più volte oggi citato ai relatori:
la disponibilità economica
per gli investimenti

(Accordo di Partnership)

ABI COSTI & BUSINESS

23-24 Ottobre 2014 - Roma – Palazzo Altieri



GRAZIE

Antonio Carbonera - Executive VP (R&D , Quality) – antonio.carbonera@prb.it

