



INTESA SANPAOLO
GROUP SERVICES



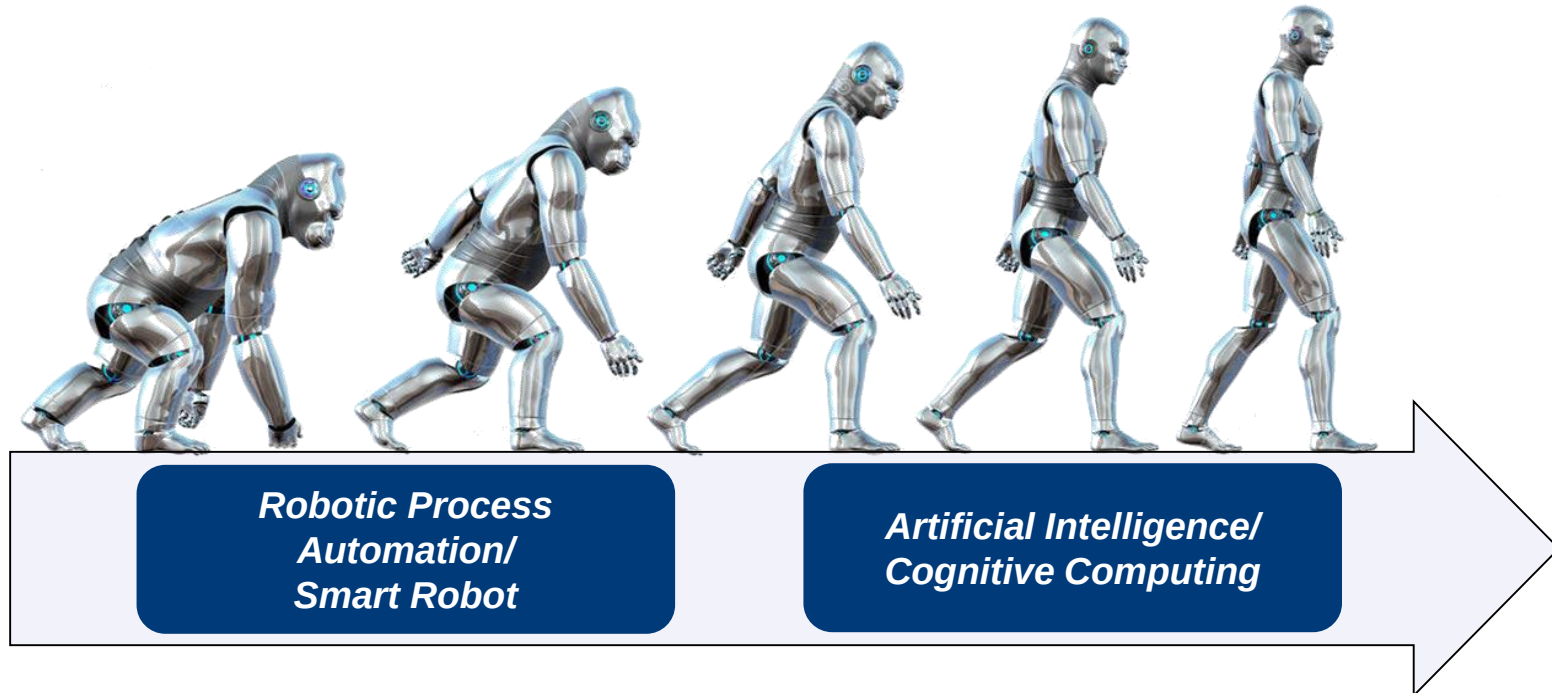
Smart Processing in the Operations Department of Intesa Sanpaolo

Frankfurt am Main - March 8, 2018

Table of Contents

- ❑ *Our perspective on smart processing technologies*
- ❑ *Transformation of Operations Department (DCO)*
- ❑ *Next steps*

There are two families of Smart Processing technologies



Main areas of application

- Automation of repetitive activities, in which the human judgment used is expressed through programmable algorithms
- Reproduction of human interactions referring to the most effective answers provided in the past in similar interactions

DCO is looking for 3 strategic targets

Automation brings
a lot of benefits...

Work speeding up

Possibility of
operating 24 hours
per day and every
day

Flexibility in
managing
workloads

Error reduction

Constant
performance over
time

Reporting and
process control

... That helps to
achieve 3
strategic targets

Efficiency



- Release of FTE
- Cost reduction

Service Level



- SLA maintenance
- Customer satisfaction (internal and external)

Operational Risks



- # mistakes / year
- Improved tracking of activities

KPI examples

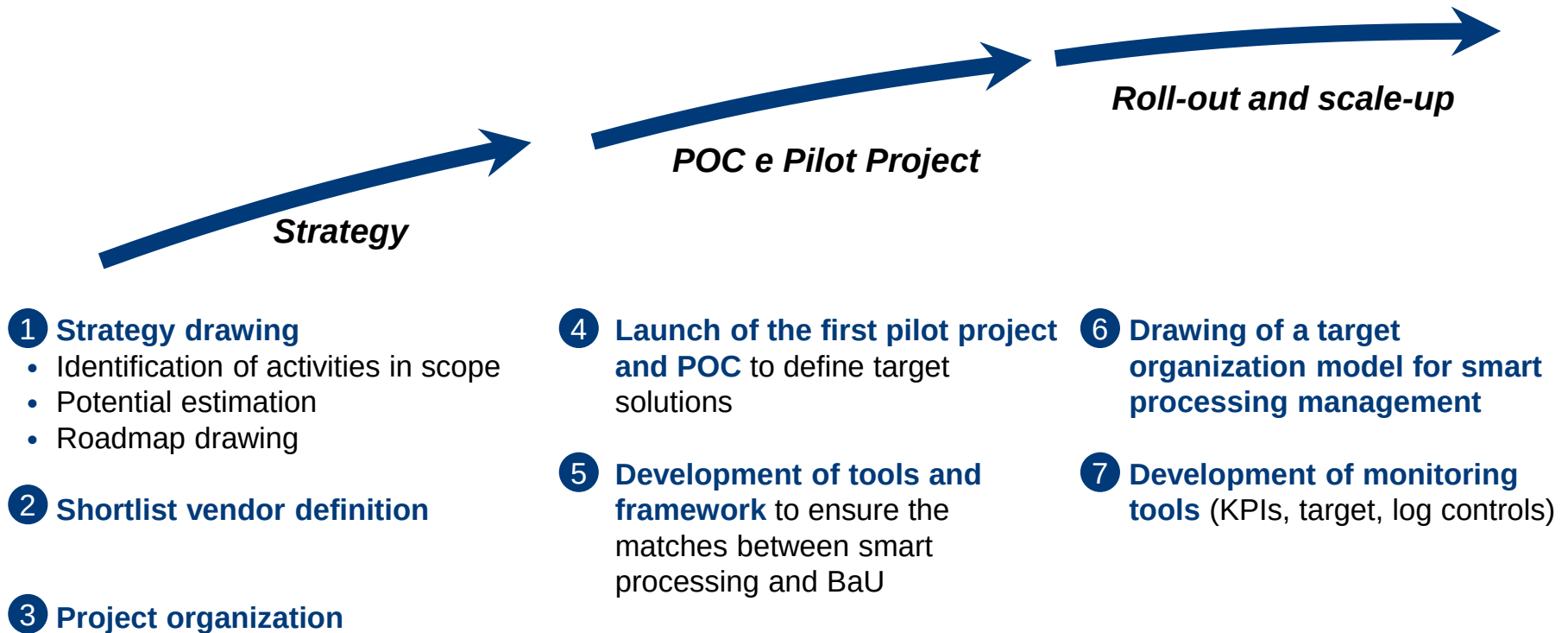


INTESA SANPAOLO
GROUP SERVICES

Table of Contents

- ❑ *Our perspective on smart processing technologies*
- ❑ ***Transformation of Operations Department (DCO)***
- ❑ *Next steps*

Transformation based on 3 main phases



The automation perimeter was defined through a survey

Synthesize customer experience

Survey per l'identificazione del potenziale di automazione delle principali macroattività di DCO ISP

Servizio: XXXX
Ufficio: XXXX
Macroeattività: XXXX

Partial
image

22 questions - mainly closed
questions to speed up the
compilation

A Informazioni generali sulla macroattività (o attività)

Numero

1	Fornire una breve descrizione dell'attività	Risposta aperta
2	Quanti sono gli HeadCount coinvolti nell'attività?	Numero HeadCount
3	Quanti sono i volumi annui dell'attività?	Numero attività svolte all'anno
4	Quanti sono frequenti gli errori nell'attività?	Stima numero errori all'anno
5	Quanto costa un errore qualitativo? (es. impatto sul cliente)	Risposta aperta
6	Quanto dura la singola esecuzione dell'attività in minuti?	Numero di minuti
7	Quanti sistemi diversi vengono utilizzati nella svolgimento dell'attività? (es. diversi canali)	Numero di sistemi diversi
8	Quelli sistemi diversi vengono utilizzati nella svolgimento dell'attività? (es. diversi canali)	Risposta aperta

Activity general
characteristics
description to update
and share a
common baseline

Questions sequence
organized following
the logical steps to
facilitate the analysis

B Informazioni sugli input dell'attività

Numero

Tipo di Risposta

Risposta da inserire

9	Indicare le diverse tipologie di input dell'attività	Ragionare il valore di 100% nella cella in grigio in cerchio	0%	
9a	Foglio cartaceo	la percentuale dei diversi input nelle celle in arancione (la X diventerà un ✓)	0%	
9b	Scansione di foglio cartaceo		0%	
9c	Digitale (es. tabella Excel)		0%	
9d	Altri dati strutturati (es. ticket web per Help Desk)		0%	
10	I fogli cartacei (se presenti) utilizzati nel processo sono necessari, pertanto il processo non può essere automatizzato	Scegliere il "grado di verità"	-	
11	Per la scansione di fogli cartacei (se presenti) viene già oggi utilizzato un sistema OCR che riconosce i caratteri a li	Scegliere il "grado di verità"	-	
12	Le informazioni di input che devono essere acquisite dal foglio sono digitate	Scegliere il "grado di verità"	-	
13	Le informazioni di input sono strutturate in maniera standardizzata (più layout standard diversi sono considerati)	Scegliere il "grado di verità"	-	
14	Numero di layout diversi in cui può presentarsi l'input	Numero di layout	-	
15	Esiste una base storica significativa di input dell'attività	Vero/Falso	-	

Questions that
investigate all the
technologies under
investigation: OCR,
RPA, Cognitive

C Informazioni sull'attività

Numero

Tipo di Risposta

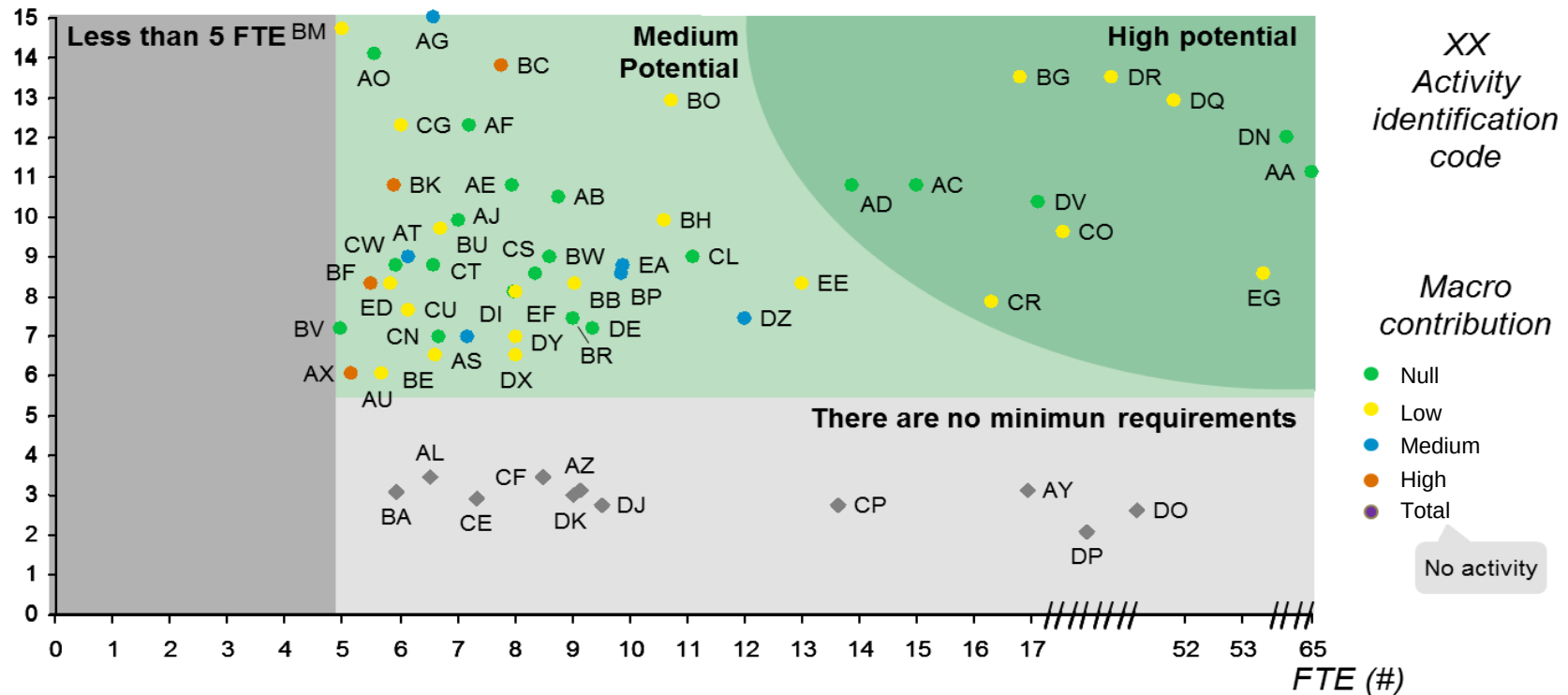
Risposta da inserire

16	Nei prossimi 6 mesi sono previsti cambiamenti significativi all'attività (es. per l'intervento di Digital Factory)	Vero/Falso	-	
17	L'attività è costituita da un insieme di azioni elementari sequenziali predefinite che non richiedono valutazioni	Scegliere il "grado di verità"	-	
18	Le azioni che compongono l'attività richiedono interazioni	Scegliere il "grado di verità"	-	



INTESA SANPAOLO
GROUP SERVICES

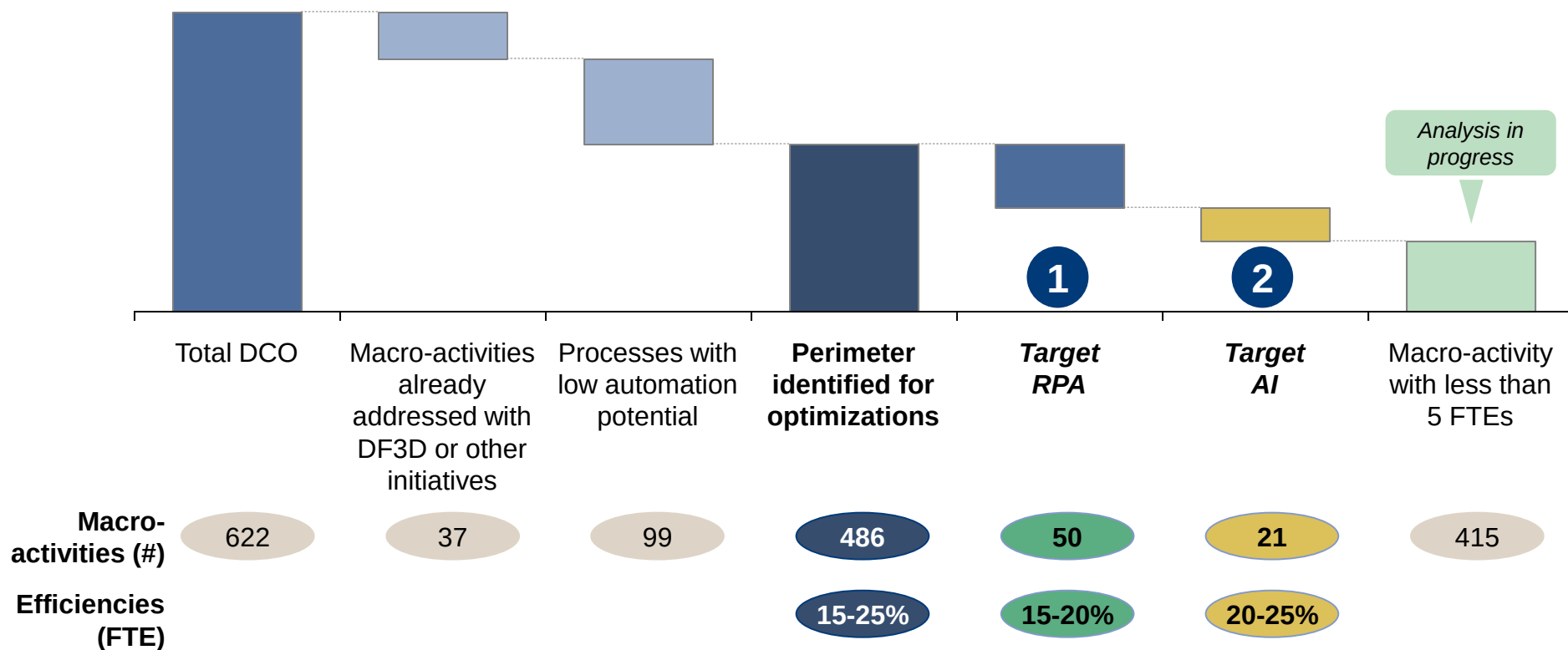
If the activity has both RPA and Cognitive application potential, the RPA potential wins because of the higher maturity of the technology



The activities to be automated were identified

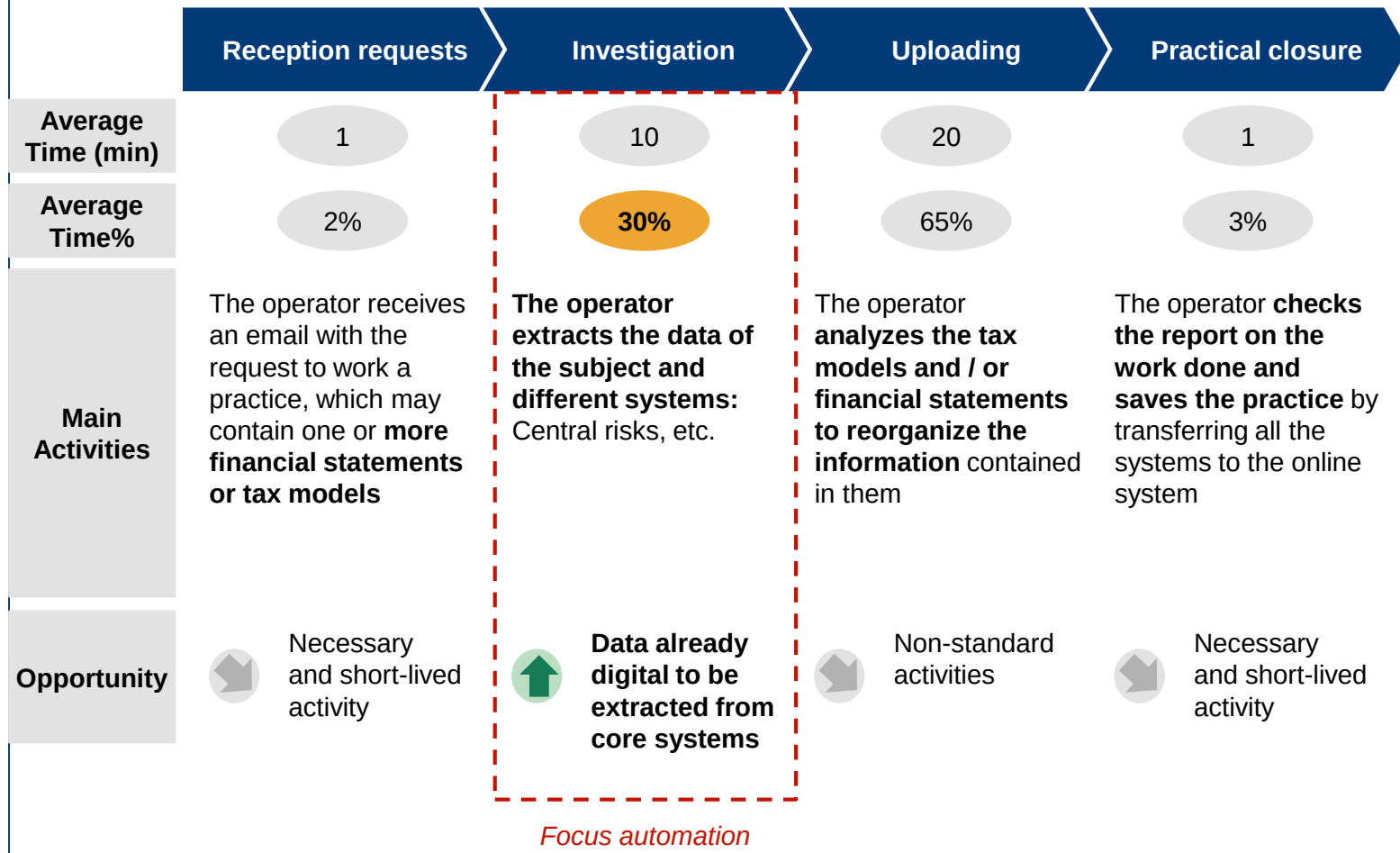
FTEs distribution of the DCO for automations potential, gen. 2017

Baseline FTEs on which to perform efficiencies



The results of the survey were validated through deep dive on the individual processes

Example process Middle Office Bank



- Existing process analysis
- Drawing macro-process target
- KPIs/target definition

Robotics Pilot – automation of the "Judicial Investigations" process

Process "Judicial Investigations"

Benefits

Description



Reception of request to work on and verification of completeness of input data
(e.g. define subject)

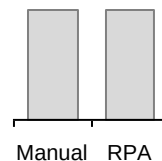
Data extraction from 18 different systems

Response to specific requests by processing and integrating the extracted data

Touch-Time Min.

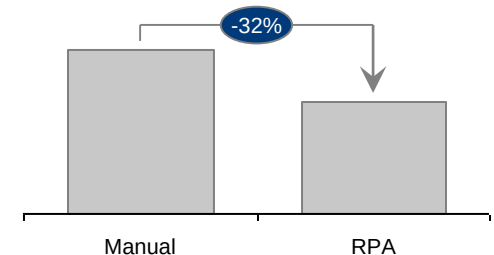
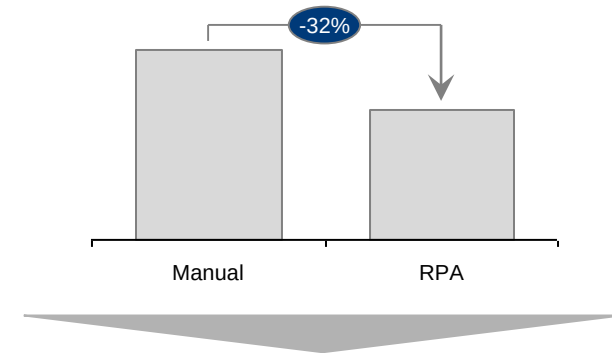


Prudentially estimated 25% of residual manual activity



Touch-Time (Min)

FTEs

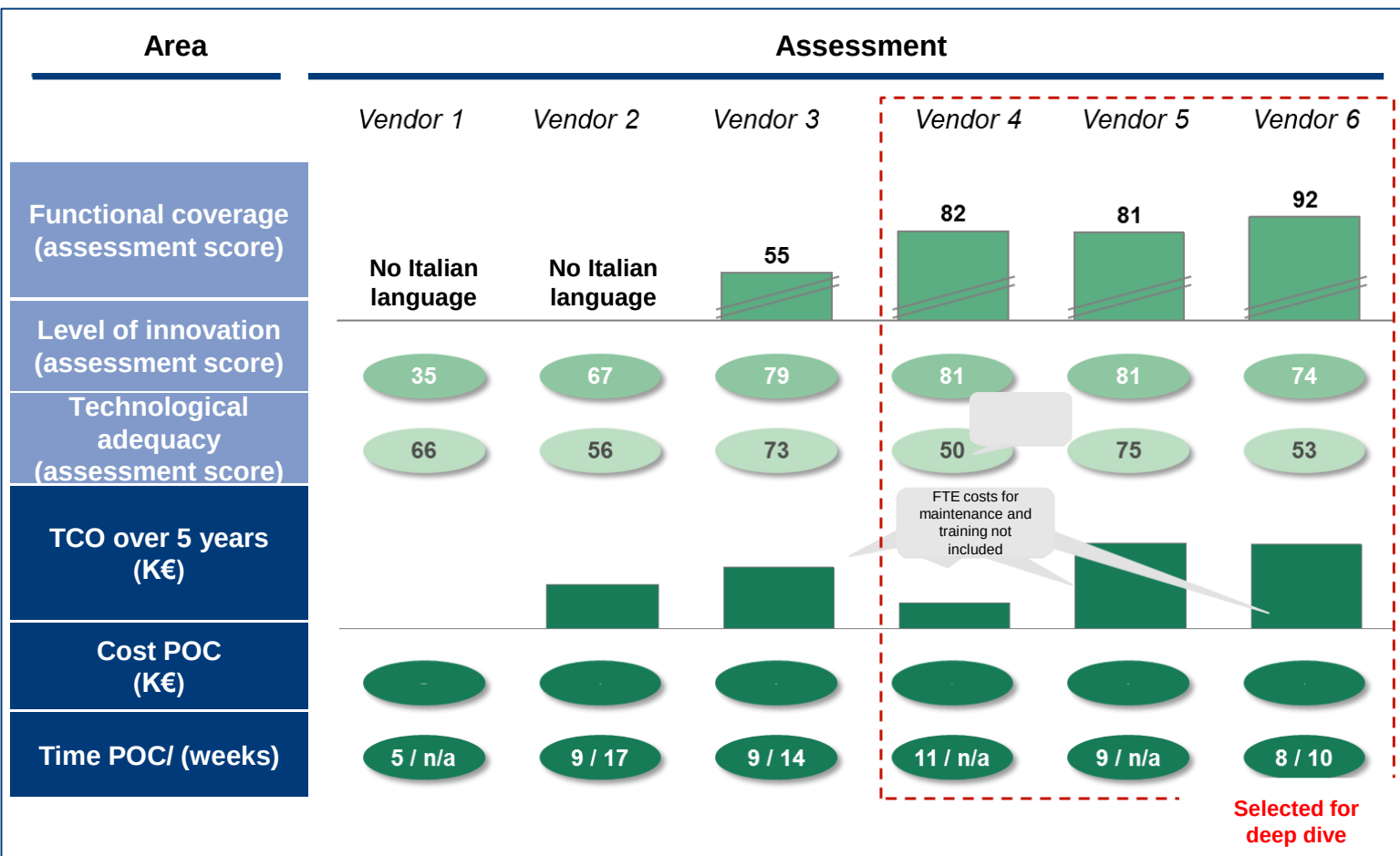


We have identified the technologies on which to perform the POC in terms of functional coverage, technical adequacy and costs

Market solution analysis

Definition of short-listing requirements with the various business owners

Selection of 2-3 instruments with which to launch the POC



AI POC –Automation of Operations Help Desk

Ticket classification

Architectural model

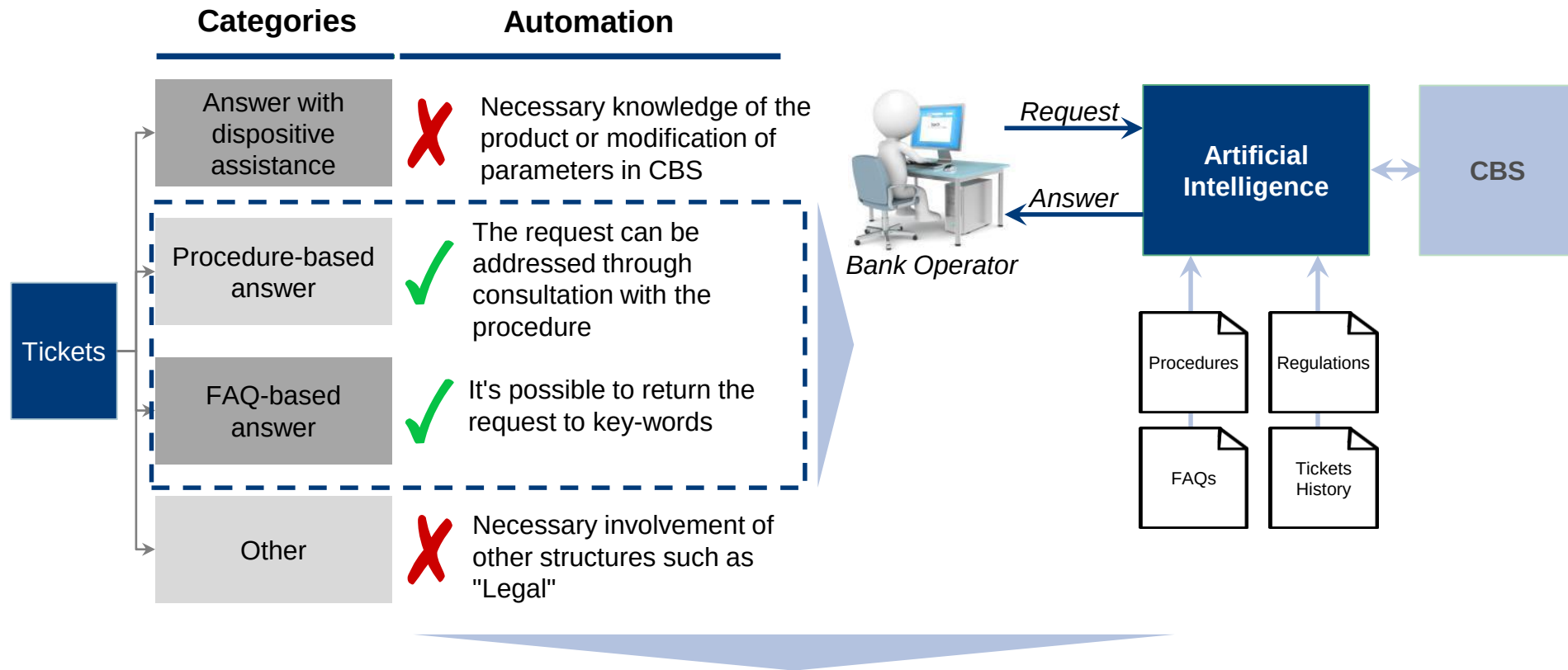


Table of Contents

- ❑ *Our perspective on smart processing technologies*
- ❑ *Transformation of Operations Department (DCO)*
- ❑ **Next steps**

Today we are studying the chance to a new wave of transformation based on a combination of technologies

Advanced RPA description

Reading images

- **OCR scans the image** and recognizes errors and page format in supervised / attended mode
- Native integration with some robotic tools

Data analysis (ML module)

- **"Evolved" modules of some RPA technologies** allow to analyze some fields and "recognize" the type of data available

Upload / action on system

- **Standard RPA module uploads data to the system** in supervised / attended mode (consistent with reclassification)