

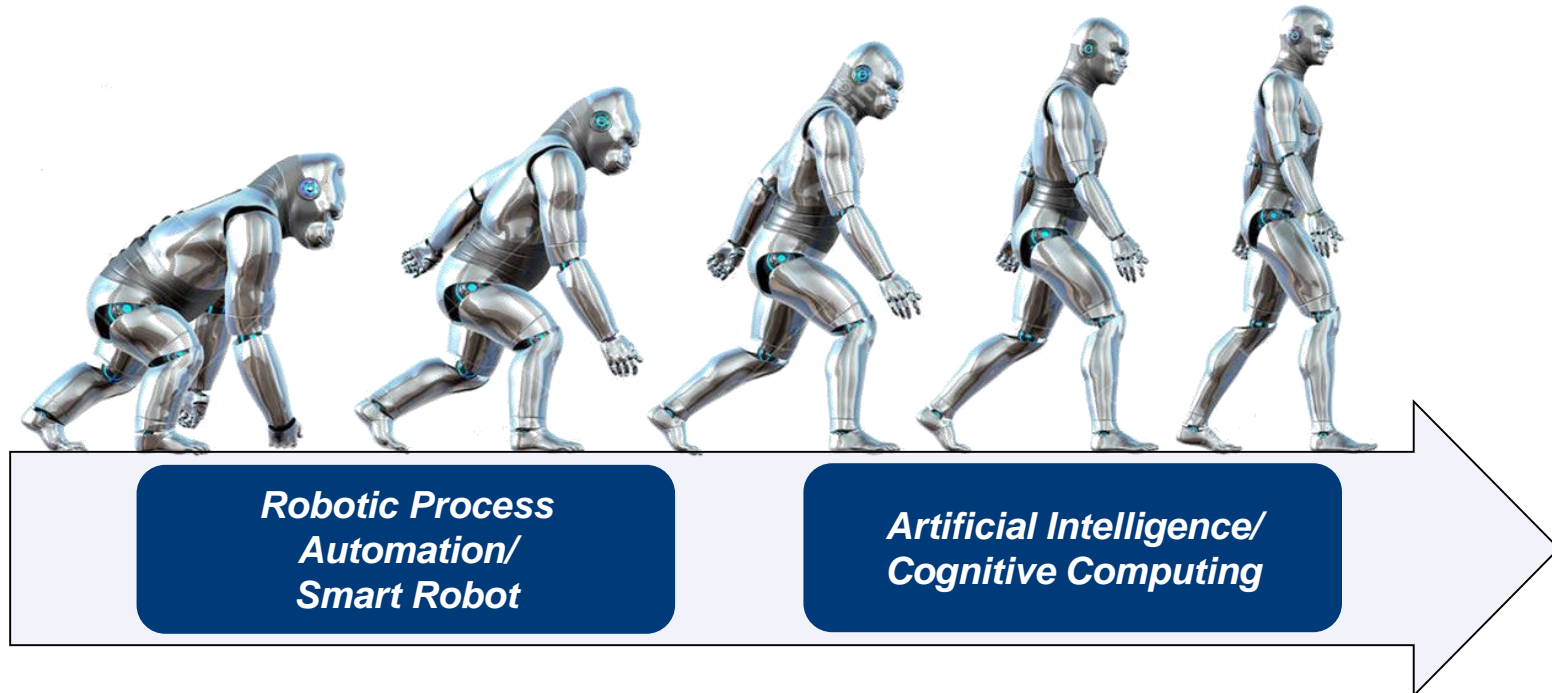


# Smart Processing in the Operations Department of Intesa Sanpaolo

Frankfurt am Main - March 8, 2018

- ❑ *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



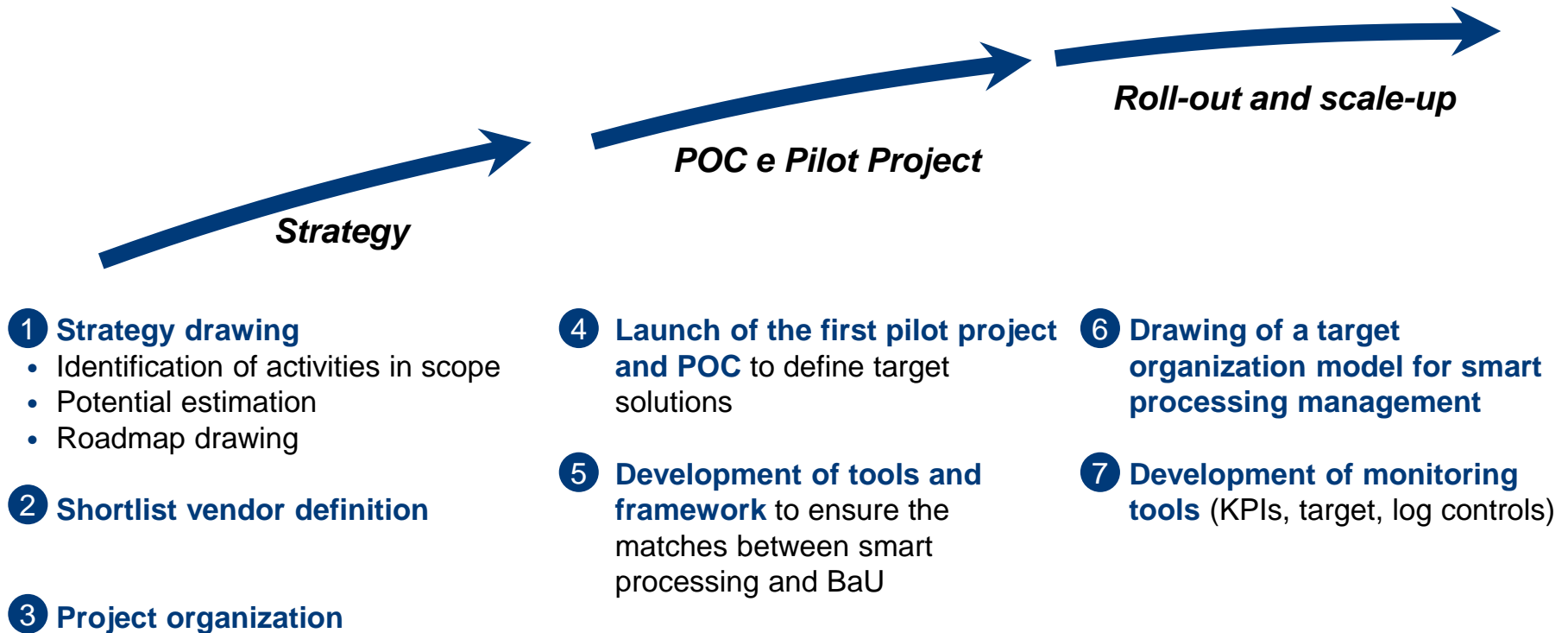
- # mistakes / year
- Improved tracking of activities

*KPI examples*

# 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
Macchinetta:	XXXX

A Informazioni generali sulla macroattività (o attività)		Riparto aperto	
Rispondi			
1	Fornire una breve descrizione dell'attività	Riparto aperto	
2	Quanti sono gli HeadCount coinvolti nell'attività?	Numero HeadCount	
3	Quanti sono i volumi annui dell'attività?	Numero attività svolte all'anno	
4	Quante sono frequenti gli errori nell'attività?	Stima numero errori all'anno	
5	Quante volte un errore qualitativo? (es. impatto sul cliente)	Riparto aperto	
6	Quante dura la singola esecuzione dell'attività in minuti?	Numero di minuti	
7	Quanti sistemi diversi vengono utilizzati nella svolgimento dell'attività? (es. diversi classi)	Numero di sistemi diversi	
8	Quelli sistemi diversi vengono utilizzati nella svolgimento dell'attività? (es. diversi classi)	Riparto aperto	

B Informazioni sugli input dell'attività			
Rispondi			
		Tipo di Risposta	Risposta di Interesse
9	Indicare la diversa tipologia di input dell'attività	Raggiungere il valore di 100% nella cella in grigio inserendo la percentuale dei diversi input	0% <input type="checkbox"/>
9a	Foglio cartaceo	nelle celle in grigio inserendo la percentuale dei diversi input	0% <input type="checkbox"/>
9b	Scansione di foglio cartaceo	nelle celle in grigio inserendo la percentuale dei diversi input	0% <input type="checkbox"/>
9c	Digitale (es. tabella Excel)	nelle celle in grigio inserendo la percentuale dei diversi input	0% <input type="checkbox"/>
9d	Altri dati strutturati (es. ticket web per Help Desk)	nelle celle in grigio inserendo la percentuale dei diversi input	0% <input type="checkbox"/>
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 lo scansioni 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 dettate a mano	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	

Partial image

22 questions - mainly closed questions to speed up the compilation

Activity general characteristics description to update and share a common baseline

Questions sequence organized following the logical steps to facilitate the analysis

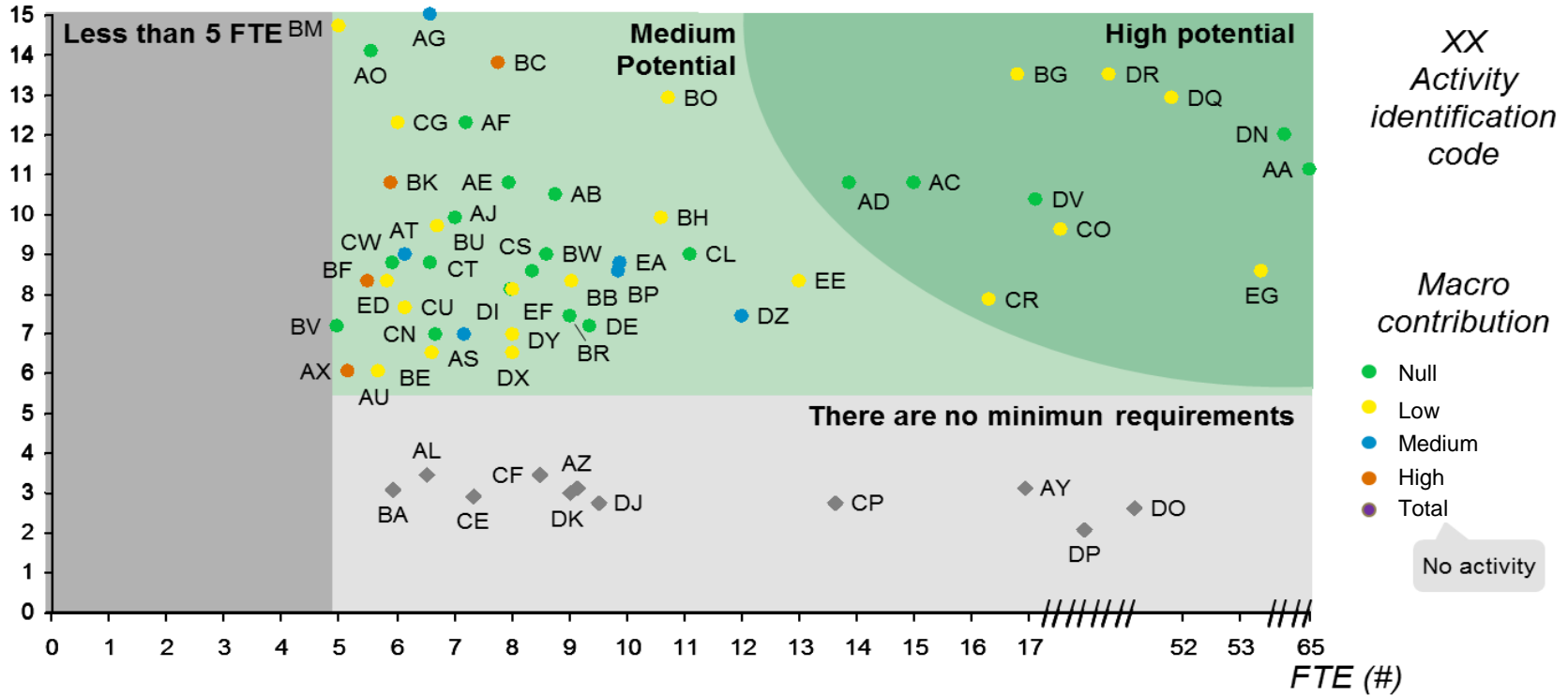
Questions that investigate all the technologies under investigation: OCR, RPA, Cognitive

C Informazioni sull'attività			
Rispondi			
		Tipo di Risposta	Risposta di Interesse
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 esami elementari sequenziali predefinite che non richiedono valutazioni	Scegliere il "grado di verità"	-
18	Le esami che compaiono nell'attività richiedono interazioni	Scegliere il "grado di verità"	-

# The automation perimeter has been defined along 2 axes

Weighted score of automation

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

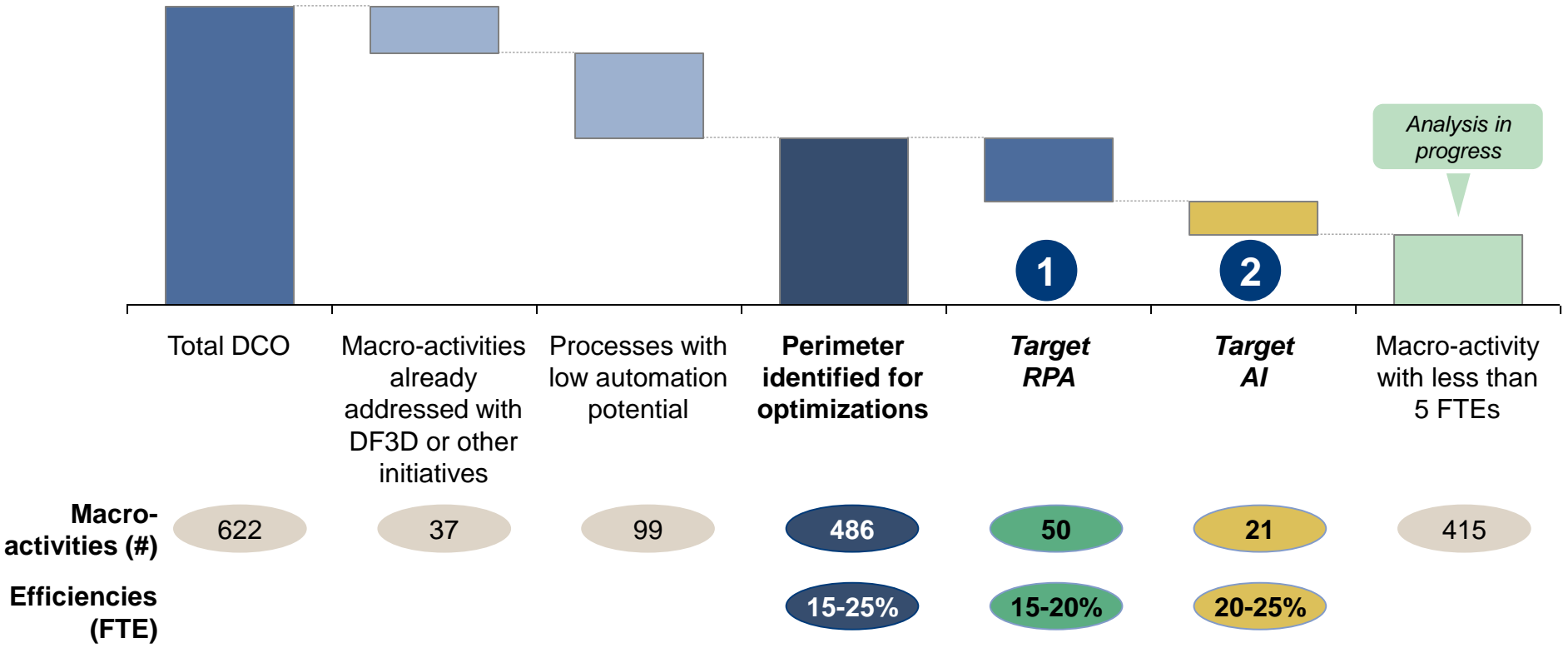




# The activities to be automated were identified

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

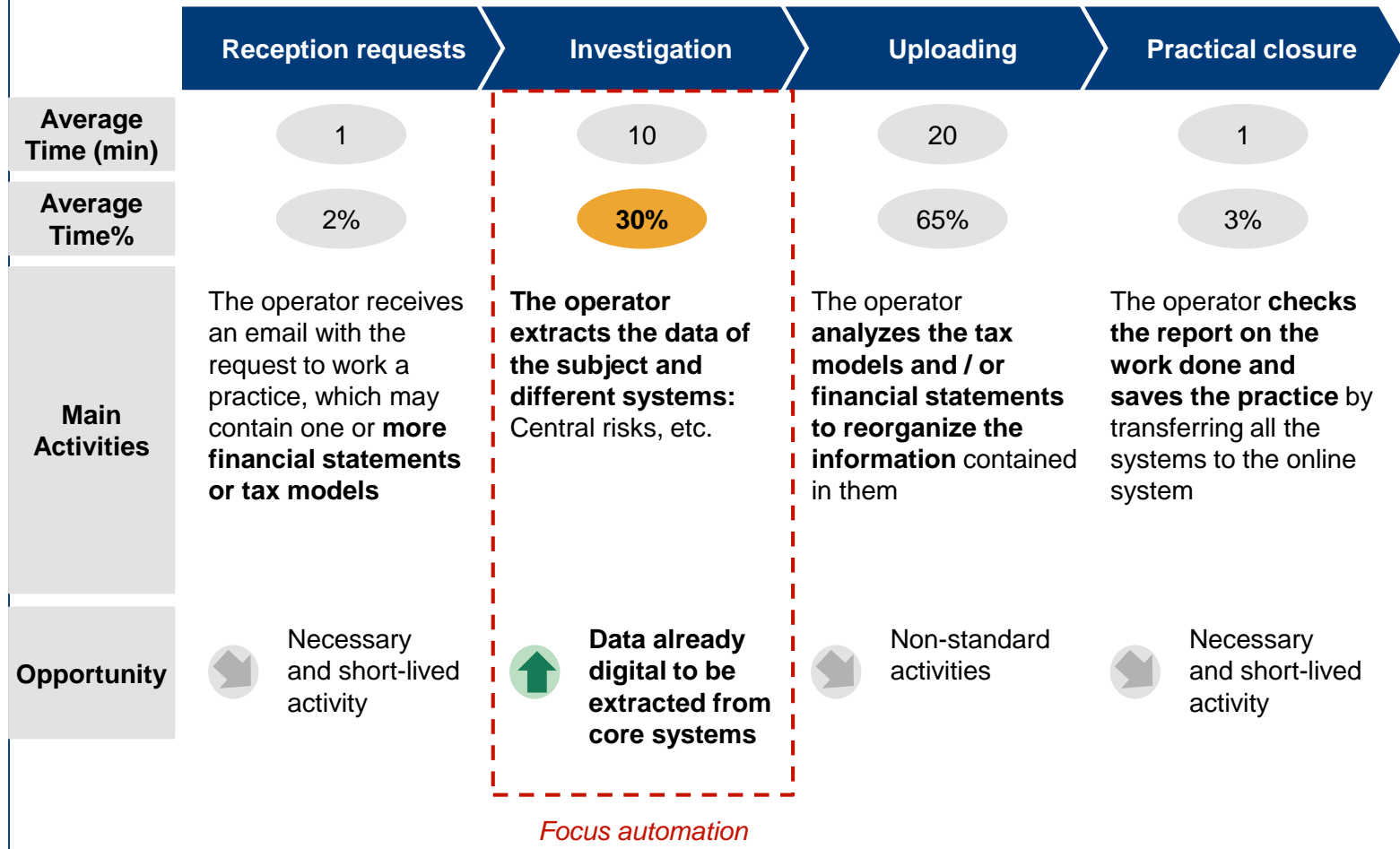
Baseline FTEs on which to perform efficiencies



Analysis in progress

# 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

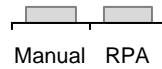


**Reception of request to work on and verification of completeness of input data** (e.g. define subject)

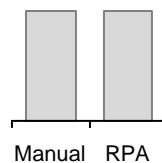
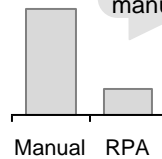
**Data extraction from 18 different systems**

**Response** to specific requests by processing and **integrating** the extracted data

### Touch-Time Min.

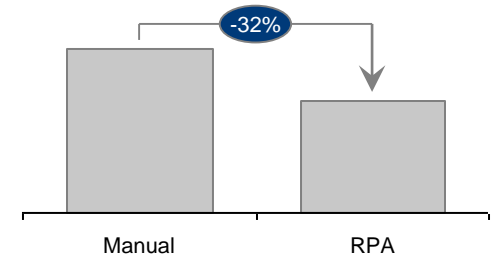
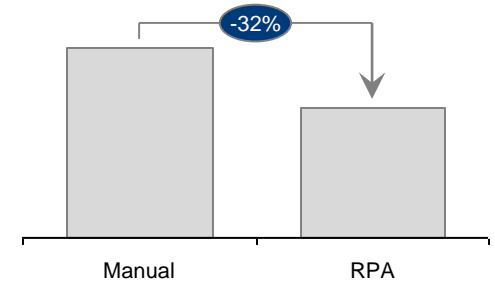


Prudentially estimated 25% of residual manual activity

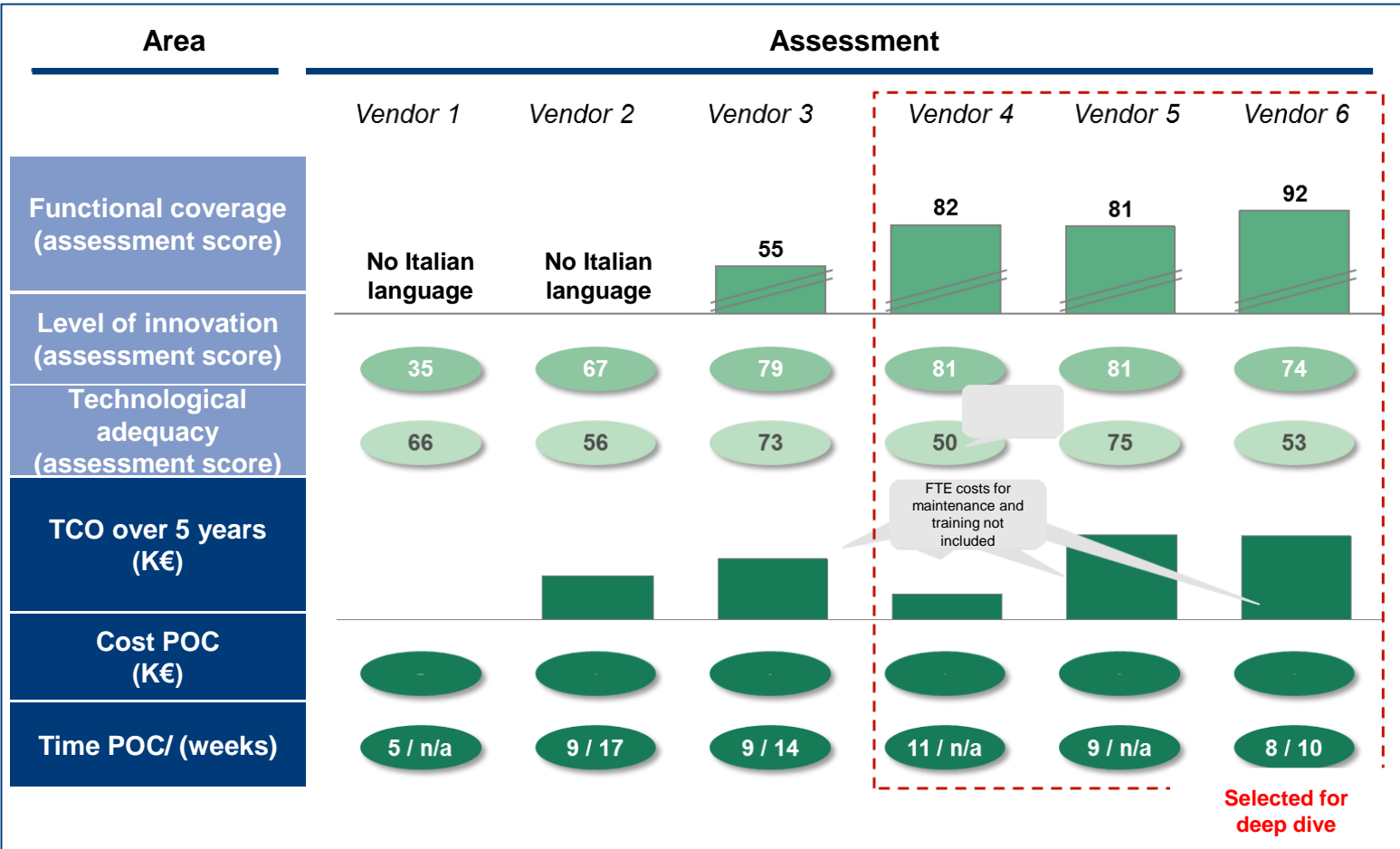


**Touch-Time (Min)**

**FTEs**



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



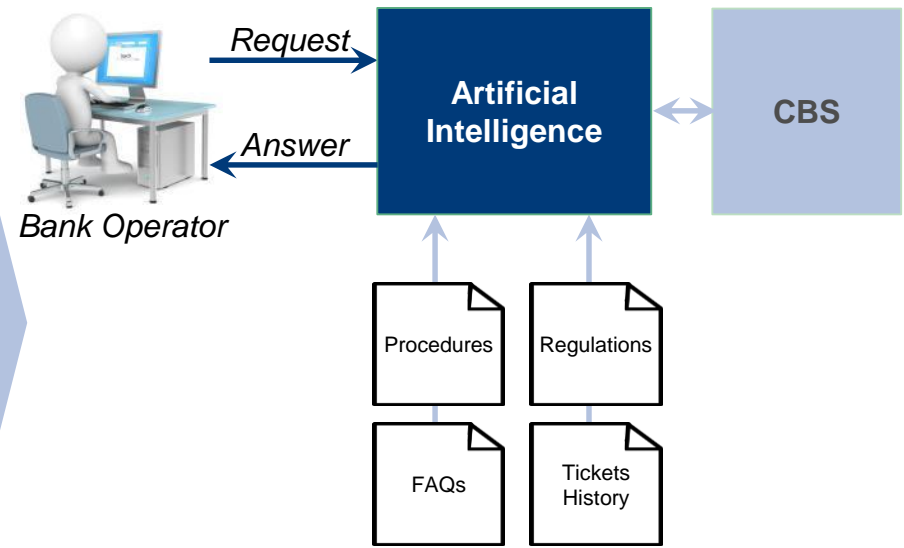
- Market solution analysis
- Definition of short-listing requirements with the various business owners
- Selection of 2-3 instruments with which to launch the POC

# AI POC –Automation of Operations Help Desk

## Ticket classification

## Architectural model

Categories	Automation
Answer with dispositive assistance	<b>X</b> Necessary knowledge of the product or modification of parameters in CBS
Procedure-based answer	<b>✓</b> The request can be addressed through consultation with the procedure
FAQ-based answer	<b>✓</b> It's possible to return the request to key-words
Other	<b>X</b> Necessary involvement of other structures such as "Legal"



# 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)