

BPER:

Banca

La digitalizzazione inizia dalla revisione dei processi



▶ LA PROTAGONISTA

Il Gruppo BPER nasce nel 1992 per volontà di BPER Banca, comprendendo numerose società di strumentali, di risparmio gestito, credito personale e factoring. L'istituto oggi conta su tutto il territorio italiano 1524 filiali.

BPER ha avviato - già da qualche anno - un processo di digitalizzazione sul lungo periodo, alimentando processi di open innovation e intraprendendo un percorso che li ha portati a rivolgersi a Intesa.

▶ SEMPLIFICARE I PROCESSI IN UN CONTESTO COMPLESSO

BPER aveva bisogno di implementare una customer experience per la firma dei contratti, che fosse semplice ma allo stesso tempo sicura e conforme alla normativa. Per arrivare a ottenere questo risultato, l'istituto finanziario ha compreso l'importanza di una prima mappatura e revisione dei processi che coinvolgesse tutte le aree aziendali.

L'obiettivo di BPER, inoltre, era quello di **ottenere una soluzione finale scalabile e resiliente, che potesse essere mantenuta e modificata facilmente** davanti a cambiamenti del mercato e di contesto.

IDENTIKIT

Nome

BPER

Mercato

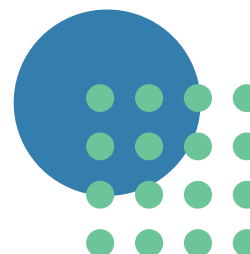
Financial services

Necessità

Rivisitare la customer experience

Missione

Firma dei contratti da remoto con riconoscimento





➤ LA COLLABORAZIONE CON INTESA

BPER ha scelto Intesa come partner in questa trasformazione digitale. Il team di esperti ed esperte Intesa, infatti, ha accompagnato BPER lungo tutto il percorso, guidandoli anche nella mappatura dei processi proprio con quell'approccio di open innovation che BPER ha accolto.

Ne è nata una piattaforma di riconoscimento, firma e gestione documentale strutturata in microservizi, in grado non solo di offrire un servizio in più al cliente, ma anche di rendere i processi aziendali più flessibili, scalabili e resilienti.

“

Un altro dei fattori che ci ha guidato nella definizione del partner tecnologico, ma in generale continua a essere chiave, è quello della dinamica della resilienza.

Omar Campana,
IT Director di BPER.

➤ MÍELE OGGI

La soluzione implementata da BPER ha consentito non solo un miglioramento e una digitalizzazione della customer experience, ma anche una ristrutturazione dei processi interni che ha portato a semplificazione e snellimento. La struttura della piattaforma, inoltre, consente, quando necessario, un veloce riadattamento alle necessità future.

LA SOLUZIONE in breve

Intesa ha creato per BPER una piattaforma di onboarding, firma elettronica e gestione documentale strutturata a microservizi: ogni servizio può essere utilizzato singolarmente.

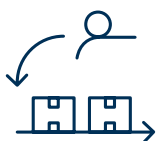




- Contatto con l'azienda
- Avvio piattaforma
- Riconoscimento del cliente
- Firma digitale dei contratti
- Conservazione a norma del contratto



I BENEFICI



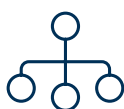
Microservizi utilizzabili singolarmente



Piattaforma resiliente adattabile



Miglioramento customer experience



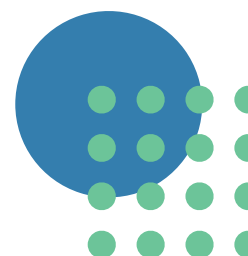
Processi aziendali più flessibili



Eliminazione della carta



Conservazione a norma



Intesa

TORINO | MILANO | ROMA

Intesa.it



Siamo una Kyndryl Company e da oltre 30 anni accompagniamo le aziende nel loro percorso di trasformazione digitale. Offriamo piattaforme innovative che integrano soluzioni tecnologiche per la digitalizzazione dei processi aziendali, della customer experience e della supply chain. Crediamo nel valore di una trasformazione digitale costruita assieme al cliente, con metodologie derivate dal design e percorsi di co-creation.