

ABILE: Aubay Banking Insurance Liquid Ecosystem per il business di banche e assicurazioni

La nuova piattaforma di digital smart working che permette a banche e assicurazioni di prendersi cura del business a 360°, dal Back Office ai Clienti

L'epidemia da COVID-19 ha imposto all'intera popolazione un drastico cambio degli stili di vita; il distanziamento sociale e il pensiero che chiunque possa essere "l'untore" sono gli aspetti che più ci mettono nella condizione di dover rivedere alcune modalità di gestione del business. Le Banche e le Assicurazioni, operando con un modello agenzia centrato, si trovano più di altri a dover ripensare la loro modalità operativa per far fronte ai drastici cambiamenti di comportamento dei loro clienti, i quali sempre più richiederanno i servizi di cui necessitano direttamente da casa a operatori che, a loro volta, lavoreranno da remoto e non più nella classica agenzia.

Alla luce di tali premesse, per una banca o una compagnia assicurativa è fondamentale capire come poter rispondere efficacemente e rapidamente alle mutate esigenze del "nuovo cliente". Esperti a livello mondiale affermano che anche quando la pandemia da COVID-19 sarà conclusa il mondo non tornerà quello di prima. In che modo Banking & Insurance potranno creare nuovo valore in un contesto profondamente e repentinamente cambiato? Solo grazie a un cambiamento radicale, per raggiungere il quale i fornitori di tecnologia e soluzioni specializzate potranno offrire un vigoroso sostegno. Se oggi le aziende si sono organizzate con strumenti di emergenza, nel medio termine solo soluzioni strutturate e organiche consentiranno di consolidare la creazione di valore; si avverte quindi l'esigenza di disporre di strumenti innovativi in grado di rendere le reti di agenti e di filiali efficaci nel nuovo mondo: operatori abituati a lavorare sulla base del contatto umano dovranno utilizzare strumenti di digital collaboration che possano eliminare virtualmente le distanze con un cliente fisicamente re-



ABILE - La piattaforma di Aubay che permette connessioni one-to-one a tutti i livelli aziendali e con i tuoi clienti

moto, ad esempio tramite video-chat (sicure), mantenendo un livello di engagement efficace e un livello di servizio altrettanto adeguato. Altra importante esigenza è l'introduzione di modularità e dinamicità nei prodotti, agevolando un time-to-market sempre più breve. Guardando ad esempio al Credito, è opinione diffusa che lo shock causato dal COVID-19 al tessuto imprenditoriale genererà negative conseguenze

economico-finanziarie a forte impatto sui modelli statistici e sulle regole decisionali finora adottati dalle banche per la valutazione del merito creditizio; sarà quindi essenziale che esse si dotino di strumenti di automazione in grado di gestire processi caratterizzati da rapide e frequenti modifiche.

Gli obiettivi alla base dello sviluppo della piattaforma sono due: lo spostamento della relazione Cliente dalla Filiale

al Virtuale e il trasferimento della maggior quantità possibile di attività lavorative in modalità Smart; in particolare la "Smart Transformation" del lavoro deve riguardare sia il personale a contatto con i clienti sia quello operativo su attività Core e Amministrative. L'accesso sicuro e agevolato allo Smart Working da parte dell'intera organizzazione potrà consentire una significativa riduzione dei costi operativi collegati all'infrastruttura e alla logistica e di parte dei costi del personale; inoltre si sottolinea che un'organizzazione delocalizzata è di per sé predisposta verso la Business Continuity. La Business Continuity nativa così ottenuta è efficace sia nel caso di disastri fisici (una o più sedi danneggiate etc.), sia nel caso di eventi a impatto esclusivamente umano quali COVID19.

Per raggiungere gli obiettivi esposti Aubay propone la Digital Platform ABILE, una piattaforma che punta a ottenere la medesima efficacia dei modelli del

mondo passato, pur nel radicale cambiamento del nuovo paradigma lavorativo. Questa soluzione semplifica e ottimizza l'operatività dell'agenzia grazie alla costruzione di un modello di Digital Virtual Branch. ABILE è in grado oggi di integrarsi facilmente e velocemente nell'ecosistema Cliente/Agenzia e di sostenere la transizione verso il modello Smart Working. Questo risultato è stato raggiunto grazie all'esperienza di Aubay che, operando sui programmi di trasformazione digitale avviati negli ambiti bancari e assicurativi, ha guidato la progettazione di una soluzione che è in grado di: 1. garantire l'accesso profilato e certificato da un unico punto a tutte le funzionalità, secondo un'impostazione cliente centrica con triplice vista per: Agente o Filiale, Back Office e Cliente finale; 2. orchestrare i processi interni dell'agenzia normalizzandoli e rendendoli fruibili secondo un modello operativo comune; 3. gestire i processi di comunicazione con il cliente abilitando una collaborazione remota disegnando una User Experience omnicanale necessaria all'agenzia per l'erogazione dei propri servizi; 4. garantire la Business Continuity; 5. diminuire la distanza tra il Business e l'IT affinché non solo la piattaforma sia in grado di rispondere alle odierne esigenze ma risulti resiliente rispetto alle possibili evoluzioni e necessità di mercato; 6. assoggettare tutte le funzioni a un accurato controllo di Sicurezza. La soluzione, "best of breed" nell'ambito del segmento delle offerte Virtual Branch, è il frutto della collaborazione tra gli specialisti di mercato e gli esperti di tecnologia Aubay.

Aubay Italia è una Digital Service Company fondata nel 1998 che fa parte del Gruppo Aubay, leader europeo nelle aree della consulenza direzionale e dell'information & communication technology, quotato al mercato NYSE Euronext di Parigi, presente in 7 Paesi con 6500 dipendenti e un fatturato consolidato nel 2019 di 417,8 milioni di euro.

Aubay è presente presso i più grandi gruppi nei settori Banche e Finanza, Assicurativo, Telecomunicazioni, Industria, Energia, Trasporti e P.A. e ha come elemento differenziante un'offerta di servizi a forte valore aggiunto che fa leva sulla tecnologia come elemento abilitante.

La società, che si avvale in Italia oltre 2000 dipendenti, è tra i primi 10 player italiani specializzati in servizi del settore IT e lavora costantemente alla propria espansione e a garantire soluzioni eccellenti e personalizzate per le aziende che intendono affrontare il processo di trasformazione digitale con competenza e professionalità.



La sede Aubay di Milano in Largo La Foppa 2

Anticipazione CIG

Aubay, sempre attenta a supportare i propri Clienti negli sviluppi ed evoluzioni del business, ha messo a disposizione un portale per la gestione del processo operativo de "l'anticipazione della CIG" secondo la convenzione stipulata tra ABI e le Parti del 30 marzo 2020.

Lo sviluppo di una piattaforma che rispetti tutti i requisiti in tempi così brevi è stato per Aubay un impegno gravoso ma possibile grazie a precedenti esperienze simili fatte per il MISE, con la gestione del Fondo di garanzia, e con CONSAP per la gestione del Fondo indennizzo dei risparmiatori.

Aubay ha cercato di gestire la complessità del tema con l'ausilio della tecnologia lasciando al lavoratore o all'addetto di filiale poche e semplici attività manuali comunque guidate dal portale che, nella sua modularità, riesce a essere facilmente utilizzabile da tutti gli utenti, in particolare:

- Clienti della Banca (cliente profilato);
- non Clienti della Banca (prospect);
- addetto della Banca sul territorio (profilo interno).

Dal punto di vista tecnico la piattaforma risponde ai più alti requisiti in termini di:

- sicurezza;
- alta affidabilità;
- scalabilità automatica su regole di carico/risorse;
- disaster recovery e business continuity



Soluzione online per la richiesta e gestione dell'anticipo CIG