

BPER OLTRE

UN PROGETTO DI SERVIZIO FINTECH CUSTOMER-CENTRIC REALIZZATO IN OPEN INNOVATION

BPER OLTRE è una soluzione per la gestione smart delle successioni sviluppata da **BPER Banca** con il supporto tecnologico di **Aubay** all'interno del **Napoli Fintech Lab**, laboratorio di innovazione del Dipartimento di Studi Aziendali e Quantitativi dell'Università di Napoli "Parthenope".

L'obiettivo della banca era affiancare gli eredi nel difficile e complesso momento della successione patrimoniale, garantendo supporto su problemi pratici e sulle difficoltà emotive.

Era necessario identificare i migliori processi, procedure e soluzioni atti a creare e consolidare il rapporto con gli eredi e mantenere il patrimonio del *de cuius* in BPER, adottando tutte le possibili procedure (fiscali, legali, immobiliari ed amministrative) e le giuste leve relazionali.

L'attività di BPER in questo senso era nata qualche mese prima di approdare sul tavolo progettuale, con un'indagine svolta sul campo a diretto contatto con persone - clienti e non - alle prese con questo difficile momento.

Le evidenze dell'analisi hanno condotto all'individuazione dei problemi principali di seguito riassunti:

- I tempi di disbrigo di tutta la pratica successoria si rivelano, nella maggior parte dei casi, troppo lunghi anche per effetto di un'elevata complessità di valutazione delle diverse opzioni tra cui orientare la scelta.
- Esistono asimmetrie informative tra la banca e il cliente, soprattutto nello stato di avanzamento della pratica.
- I costi sono spesso elevati, soprattutto a causa di un'elevata complessità in materia fiscale, legale, immobiliare ed amministrativa che richiede di rivolgersi a diversi professionisti esterni alla banca.

Dalle evidenze è nata la volontà di affiancare chi affronta questo delicato momento con un'offerta in grado di proporre la banca quale punto di riferimento per la risoluzione delle problematiche successorie

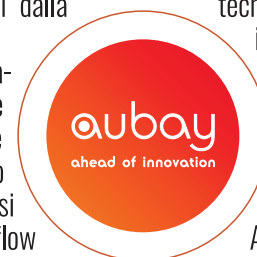
in modo trasparente e veloce, con costi contenuti e con un modello di relazione che miri a un'assistenza completa e proattiva, sollevando gli eredi dalle incombenze burocratiche e affiancandoli nelle complesse scelte di gestione patrimoniale.

Lo sviluppo del progetto è stato svolto seguendo il metodo del Design Thinking, suddiviso in tre fasi fondamentali: l'esplorazione del problema, la creazione di idee e, ultima, l'implementazione che ha riguardato la fattibilità tecnico-funzionale e lo sviluppo del prototipo.

La prima fase è stata incentrata sulla Customer Journey condotta da BPER con le proprie filiali, insieme ad un ciclo di interviste e ad un'analisi del mercato. Successivamente, sono stati definiti i principali problemi e le relative opportunità di innovazione.

Attraverso tecniche di brainstorming, nella seconda fase, il team di progetto ha prodotto una serie di idee, dalle quali si è giunti ad una scelta delle migliori 5, selezionate sulla base delle evidenze emerse dalla prima fase di esplorazione e degli obiettivi prefissati dalla banca.

La terza fase ha riguardato l'identificazione delle soluzioni tecnologiche più appropriate e lo sviluppo dell'analisi funzionale e del workflow per ogni idea vincente, e infine il disegno e la progettazione delle interfacce utente: quella *Erede* (front end web e digital) e quella *Banca* (front end filiale e Back Office Successioni). Come risultato finale è stato generato un prototipo avanzato della soluzione.



L'impatto della prototipazione è stato contenuto con il ricorso a strumenti grafici interattivi per il design e all'impiego di piattaforme low code, capaci di ottimizzare i tempi di sviluppo con strumenti di generazione di codice. Lo stack tecnologico propone soluzioni

in linea con quanto richiesto da applicativi in ambito digital: utilizzo di pattern a microservizi e front end sviluppati utilizzando framework Angular per la gestione di single page application.

La piattaforma può tradursi in un servizio finalizzato all'ampliamento delle forme di interazione tra BPER e i clienti in tema di successione, snellendo i processi, garantendo agli attori un monitoraggio trasparente e continuo della pratica e un'efficace comunicazione.

Napoli Fintech Lab è un ecosistema di open innovation focalizzato sulla prototipazione di soluzioni fintech e sull'incubazione di start-up. All'interno del Laboratorio, banche e istituzioni finanziarie progettano nuovi servizi fintech con il supporto dell'Università per le attività di esplorazione, ricerca e design, e del partner Aubay per le attività di sviluppo tecnico. Per realizzare i progetti, il Laboratorio coinvolge in un percorso di

professionalizzazione gratuito della durata di sei mesi, studenti universitari e giovani laureati in discipline STEM ed economico-finanziarie.

Il Laboratorio consente ai partner di progettare nuovi prodotti e servizi con il punto di vista delle nuove generazioni, accelera le progettualità in un confronto aperto con un solido partner tecnologico riducendo costi e tempi di realizzazione, e favorisce l'ingaggio di nuovi talenti.

ARTICOLO A CURA DI:
Roberto Scorzoni
Director Finance - Aubay

Fabrizio Barrano
Innovation & Prototyping Expert - BPER Banca
Daniele Previtali

Professore Associato in Economia degli Intermediari Finanziari e Direttore del Napoli Fintech Lab - Università di Napoli "Parthenope"

