

L'innovazione come abitudine

DALLA GESTIONE DELLE SINGOLE INNOVAZIONI AL MINDSET DELLA "INNOVATION AS USUAL"

L'innovazione deve essere un'abitudine, perché l'eccellenza passa attraverso la capacità di innovare e questa abilità deve uscire dai confini della classica ricerca e sviluppo per diventare business-as-usual, mindset comune di tutti i dipendenti di una qualsiasi azienda nel loro day-by-day. Al CSE, negli ultimi due anni, è stato avviato un vero e proprio processo di trasformazione organizzativa, dei processi, dei metodi, dello human capital management finalizzati a indirizzare organicamente il digital mindset per trasformarlo in offerta di servizi disponibili al sistema finanziario.

Principali aree di investimento

Importanti investimenti sono stati effettuati sulla data-driven bank per implementare una nuova architettura Big Data in grado di abilitare algoritmi statistici e di machine/deep learning



Floriano Dian, Chief of Information Systems di CSE

capaci di valorizzare il patrimonio informativo delle banche. Processi, strutture e architetture ICT sono stati rivisti per raddoppiare la velocità di delivery sull'ambito della canalità internet e mobile, della vendita a distanza, della firma remota, così da sostenere il ritmo con cui mutano le esigenze dei clienti, sia retail che imprese. Iniziative strategiche sono state avviate in ambito crediti, per aiutare il sistema bancario a sostenere il fabbisogno di liquidità del mondo delle imprese in modo più efficiente e tempestivo. Sono state siglate partnership con FinTech dinamiche e leader di specifiche nicchie, per andare a cogliere opportunità di diversificazione del business bancario; una su tutte la digital instant insurtech Yolo per collocare micro polizze danni, in totale autonomia, rimanendo comodamente a casa.

Innovation Committee

Per dare un modello di governance all'importante percorso di innovazione messo in campo, è stato istituito un Innovation Committee, cui partecipano figure chiave delle banche clienti e del CSE. In questo modo risulta possibile indirizzare gli investimenti in chiave strategica, monitorare il percorso di innovazione pluriennale, modulare in modalità agile le priorità di azione sul mercato, garantire coerenza tra gli investimenti ICT e gli obiettivi di business degli istituti finanziari. Con questi processi in CSE l'innovazione è entrata nella gestione ordinaria dell'azienda,

andando a permeare la pianificazione quotidiana delle attività. Partendo dal budget, passando attraverso le fasi di portfolio management e arrivando alla delivery finale, tutti i processi aziendali sono orientati allo sviluppo e diffusione di nuovi prodotti e servizi, sempre più in linea con le esigenze del digital banking. Si tratta di una vera e propria disruption, non solo tecnologica, ma metodologica e culturale. Per questo motivo sono stati definiti anche un nuovo piano di training dei collaboratori e un nuovo modello di sourcing strategy. Per quanto concerne il primo, sono stati aggiornati gli obiettivi di formazione, indirizzandoli su due aspetti: il project management in un mondo agile e il fabbisogno di competenze fresche su tecnologie e linguaggi quali Hadoop, Spark, Python. Rispetto al secondo, si sta puntando a partnership di medio periodo con attori leader di mercato, in grado di supportare il percorso di crescita e innovazione del CSE, in un mix di competenze ed esperienze a valore aggiunto per tutti gli attori in gioco. È una sfida che il CSE ha deciso di cogliere per continuare a essere protagonista del mercato dell'outsourcing bancario, consapevoli che l'eccellenza è l'unica bussola da seguire in un mercato dove l'innovazione non è più solo un elemento di vantaggio competitivo.

Floriano Dian,
Chief of Information Systems
CSE