



Workshop CIPA

La trasformazione digitale nel piano di impresa 2022-2025

Marzo 2022

Nel Piano 2018-2021 sono stati conseguiti importanti risultati nella digitalizzazione dei sistemi che sono stati raggiunti gestendo in parallelo iniziative estremamente rilevanti

Supportata la **digitalizzazione** dei modelli di **Business** delle Divisioni

 **+7,1 Mln**
App User (#2 in Europa) ⁽¹⁾

 **+10,3 Mln**
utenti multicanale ⁽¹⁾

 **~85%** dei prodotti disponibili su piattaforma Multicanale ⁽¹⁾

 **+73,9 Mln**
pagamenti su Mobile App ⁽¹⁾

Completata la **modernizzazione** dei canali digitali retail e corporate

Definita **partnership strategica con TIM e Google** per accelerare il "journey to cloud" (Skyrocket)

Stabilizzata l'**architettura dati** e i **sistemi di sintesi**

Completato il consolidamento societario, avviato nel 2018, con l'**integrazione IMI** ed effettuata l'**integrazione delle Banche Venete e di UBI Banca**

Costituita e attivata la società International Value Services (IVS) per la gestione del perimetro applicativo dedicato alle **Banche Estere**

Durante l'**emergenza Covid** realizzati vari interventi per abilitare il lavorare da remoto e **aumentare la resilienza** dei sistemi garantendo la **continuità del servizio**

Definita **partnership con BRS** per la piattaforma integrata **Aladdin best-in-class** per la gestione del **Wealth e Asset Management** in ISP

Riduzione dei rischi sanzionatori per anticiclaggio attraverso il nuovo Transaction Monitoring (ENIF)

>5Mld€ attraverso **4 operazioni di DE-RISKING** sul mercato

Questi risultati sono stati ottenuti grazie ad una strategia di evoluzione dei nostri sistemi basata su 7 pillar principali

ARCHITETTURA DIGITALE



Completata l'**architettura digitale** che ha consentito di:

- **abilitare l'evoluzione dei canali** consentendo di estendere la digitalizzazione a tutti i segmenti di clientela;
- **operare in logica multicanale** con prodotti, servizi e processi pensati per più canali e l'esperienza utente uguale sui canali digitali più usati (**APP e Internet Banking**).

EVOLUZIONI APPLICATIVE



Avviato un percorso di **modernizzazione della piattaforma applicativa** attraverso la valorizzazione degli investimenti di Business concentrandosi principalmente sull'**evoluzione dei canali e dei crediti**.

DATI



Realizzate importanti evoluzioni per la gestione dei dati che hanno **abilitato la trasformazione digitale del Business** mettendo il **dato sempre più al centro** nel sistema informativo.

JOURNEY TO CLOUD



Avviato il progetto Skyrocket che costituisce un passo importante nel percorso di **evoluzione delle infrastrutture** per tendere ad una **piena adozione di tutte le tecnologie Cloud** riducendo sempre di più le infrastrutture tradizionali.

Il progetto è, inoltre, un **fattore abilitante e di accelerazione** per la **modernizzazione** del nostro sistema di **core banking**.



LIVELLI DI SERVIZIO

Condotto alcuni interventi volti a **migliorare la qualità e la resilienza del sistema informativo** che ci hanno portato ad **essere best practice di mercato^(*)** e a **mettere le basi** per mantenere nel lungo periodo **livelli di eccellenza**.



NUOVO MODO DI LAVORARE

Definito un **modello operativo**, con l'obiettivo di **rendere l'IT una moderna Tech Company**, basato su **nuovi modi di lavorare**, un nuovo **modello di sviluppo professionale** e una strategia per **garantire una maggiore qualità del delivery**.



GLOBAL GOVERNANCE

Creata la **NewCo Intesa Sanpaolo International Value Services (ISP IVS)** come **Centro di Competenza IT Strategico** per il governo e l'implementazione delle soluzioni IT **per le Banche Estere**. Esteso a tutte le Divisioni di Business il modello di governance dell'IT con formalizzazione della **relazione funzionale** verso DSI.

(*) Gartner – Incident & Problem Management Benchmark – 30 Aprile 2021

Intesa Sanpaolo ha avviato un ambizioso programma di trasformazione Cloud che si basa su 3 principali direttrici

3



1.
Adozione di una **strategia Multi-Hybrid Cloud** e riduzione rischio lock-In

L'utilizzo di molteplici Cloud Provider abilita la scelta opportunistica dei servizi e delle risorse messe a disposizione da questi riducendo il rischio di lock-in



2.
Promozione di nuove iniziative digitali tramite un approccio **«Cloud First»**

La strategia «Cloud First» prevede che per ciascuna iniziativa sia preferita la soluzione Cloud: dallo sviluppo di applicazioni Cloud native all'adozione di servizi SaaS con le relative integrazioni



3.
Sviluppo delle **competenze Cloud**

La diffusione di tali competenze permetterà di massimizzare i benefici della tecnologia Cloud ed aumentare l'attrattività dei talenti

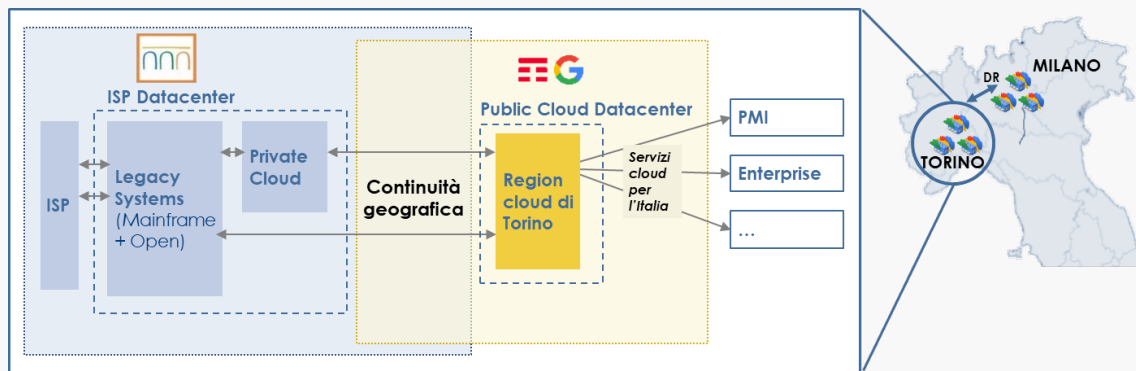
A seguito della firma del contratto con TIM e Google a fine 2020, è stata avviata l'iniziativa Skyrocket che prevede la migrazione delle applicazioni su GCP e l'ampliamento delle competenze del personale ISP

Il progetto prevede la **migrazione su GCP dei volumi in perimetro** da effettuarsi **in modo graduale** per consentire il consolidamento della soluzione target e la riduzione al minimo di eventuali rischi e contestualmente l'ampliamento delle competenze del personale di ISP.

Oltre a questo si prevede la **messa a terra di alcune iniziative per la valorizzazione del territorio** in un'ottica di lungo termine anche **attraverso il coinvolgimento di importanti istituzioni** come per esempio il Politecnico di Torino.

L'iniziativa ha un **ruolo chiave nel percorso di trasformazione e digitalizzazione della Banca** e fornisce una **spinta importante verso l'innovazione**.

Gli interventi previsti a piano saranno **effettuati in coerenza con la strategia multicloud** e il **framework di governo e di controllo** dei servizi previsto da Intesa Sanpaolo.



Perimetro dell'iniziativa

Migrazione graduale in 5 anni di circa il 60% dei workload open intel e delle crescite relative previste negli anni

Utilizzo di infrastruttura hardware (IaaS – Infrastructure as a Service) che comprende capacità elaborativa, storage e network

Ampliamento delle competenze:

- creazione di nuovi ruoli in ottica multi-cloud
- formazione di ~1.200 persone ISP
- 130 persone ISP con GCP certification

Nel mercato e in Intesa Sanpaolo sta crescendo un orientamento verso l'adozione di soluzioni SaaS e l'utilizzo di servizi nativi del Cloud Provider per lo sviluppo di applicazioni in grado di rispondere alle necessità di business

SERVIZI SaaS

ISP sta adottando soluzioni SaaS come:

- **Aladdin**, asset e wealth management
- **Salesforce**, CRM per mercato enterprise
- **ServiceNow**, Portale HR interno, Ticketing
- **AI Sales**, Digital engagement

SERVIZI NATIVI DEL CLOUD PROVIDER

ISP sta adottando soluzioni native del Cloud Provider per finalità di rilievo come l'introduzione del **Chatbot**

Intesa Sanpaolo ha sviluppato un approccio per la gestione delle applicazioni volto a **velocizzare lo sviluppo** tramite un **framework dedicato (Darwin)** e **massimizzare i benefici delle soluzioni SaaS e native dei CSP**

Framework di sviluppo Darwin



L'adozione del framework Darwin permette l'utilizzo di linee guida finalizzate ad agevolare e velocizzare lo sviluppo applicativo riducendo rischi e vulnerabilità

Integrazione funzionale SaaS e tecnologica per servizi nativi del Cloud Service Provider



L'integrazione funzionale e tecnologica dei servizi permette di beneficiare delle caratteristiche proprie delle soluzioni con la flessibilità delle customizzazioni



Metodologia DevOps

La metodologia DevOps permette di migliorare la velocità e la qualità dei rilasci applicativi tramite la collaborazione continua tra gli sviluppatori e il personale di operation

L'attuale scenario competitivo pone ulteriori sfide e opportunità, con significative implicazioni per il Gruppo

1. CONSUMATORI

Hanno accelerato lo **spostamento delle loro preferenze verso i canali digitali**, con l'aspettativa di soluzioni semplici e istantanee tipiche dell'online

2. NEO-BANKS & DIGITAL ATTACKER

Crescono attraverso **nuovi modelli operativi** basati su una gamma di prodotti semplificata e su una distribuzione «light», seppur con ricavi ancora contenuti

3. LA REDDITIVITA

E' ancora più **sotto pressione anche per il protrarsi di tassi bassi**, con notevoli gap di performance tra le banche "leader digitali" e follower

4. AI & INNOVATION

Sono **tecnologie mature** che ben si prestano a trasformare la banca facendo leva sul **patrimonio dati disponibile**

5. IT CORE COMPETENCE

Diventa un vantaggio competitivo per **ridurre il time-to-market, migliorare la qualità, aumentare la "produttività CAPEX", ridurre i costi di run**

6. DIGITAL LEADERS

Trasformano il loro modello operativo e riducono i costi, attraverso **modelli distributivi light e workforce transformation**

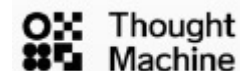


Caratteristiche chiave della nuova Banca Digitale





Tecnologia all'avanguardia

- **Tecnologia nativa in cloud** adattabile a un contesto multi-valuta e a clienti internazionali, lavorando in *partnership* con un primario operatore *Fintech*



Modello di servizio digitale

- **Offerta digitale rafforzata**, includendo *App*, *contact center*, *ATM* e  (in *partnership* con )

Percorsi digitali

- **Percorsi interamente digitali** per fornire ai clienti un'esperienza distintiva grazie a strategie di vendita sviluppate da *AI Sales* (ISP *AI Sales* premiata da *EFMA*⁽¹⁾ come innovazione #1 nel campo del *marketing* digitale nel 2021)

AI Lab

- **Creazione di AI Lab a Torino** con ~50 professionisti italiani e internazionali dedicati allo sviluppo di nuove metodologie di analisi dei dati e di soluzioni avanzate nell'Intelligenza Artificiale

~4 mln di clienti ISP già non si recano nelle filiali

⁽¹⁾ European Financial Marketing Association

Una nuova Banca Digitale per clienti Retail con bisogni finanziari semplici...

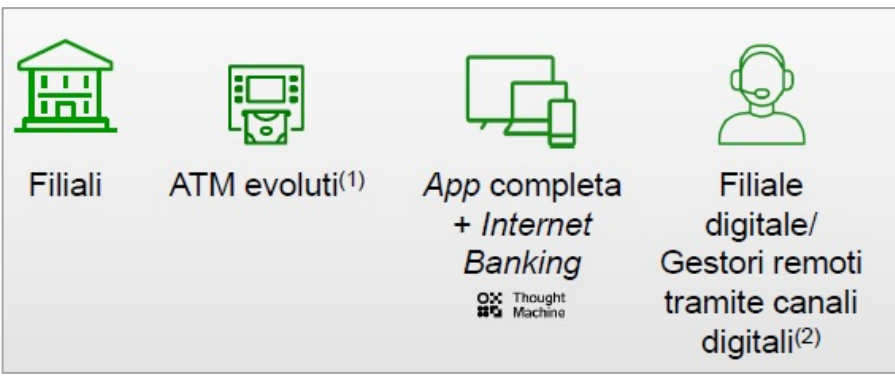
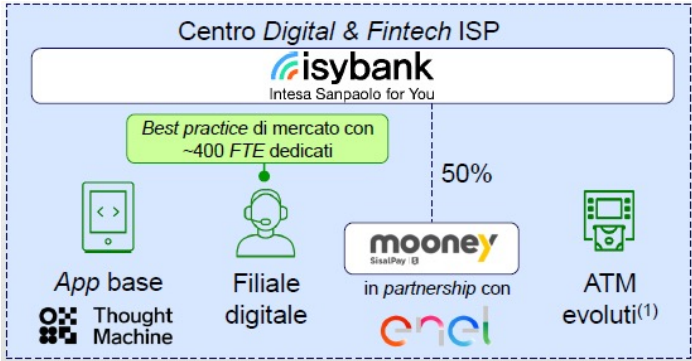
... accompagnata da un modello di servizio omnicanale per PMI e clienti Retail con esigenze finanziarie più sofisticate

Clienti
#

~4 mln

~9 mln

Formato



Filiali dedicate
#

Accesso selezionato a filiali/reti di agenti

~1.800

Riduzione di ~1.500⁽³⁾ filiali grazie alla nuova Banca Digitale

(1) ATM, MTA e Casse Self Assistite
 (2) Per clienti con Gestore assegnato
 (3) Di cui ~450 già chiuse nel 4trim 2021

Prima fase: 2022 - 2024

Seconda fase: 2024 e oltre

Gruppo
Intesa
Sanpaolo

Creazione di una nuova Banca Digitale
 isybank Intesa Sanpaolo for You **clienti retail mass market**
 domestici, lavorando in **partnership con un primario operatore Fintech**



Sviluppo di un unico sistema core banking/digitale di front-end con configurazione coerente alla nuova Banca Digitale



Estensione dell'infrastruttura tecnologica per servire altri segmenti di clientela privati ISP oltre ai clienti retail mass market (es. Affluent)



Acquisizione di nuovi clienti ed espansione a nuove aree di attività (es. mobilità elettrica) tramite partnership




Consolidamento del modello a livello di Gruppo