

INTESA  SANPAOLO

## 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) <sup>(1)</sup>

 **+10,3 Mln**  
utenti multicanale <sup>(1)</sup>

 **~85%** dei prodotti disponibili su piattaforma Multicanale <sup>(1)</sup>

 **+73,9 Mln**  
pagamenti su Mobile App <sup>(1)</sup>

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<sup>(\*)</sup>** 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

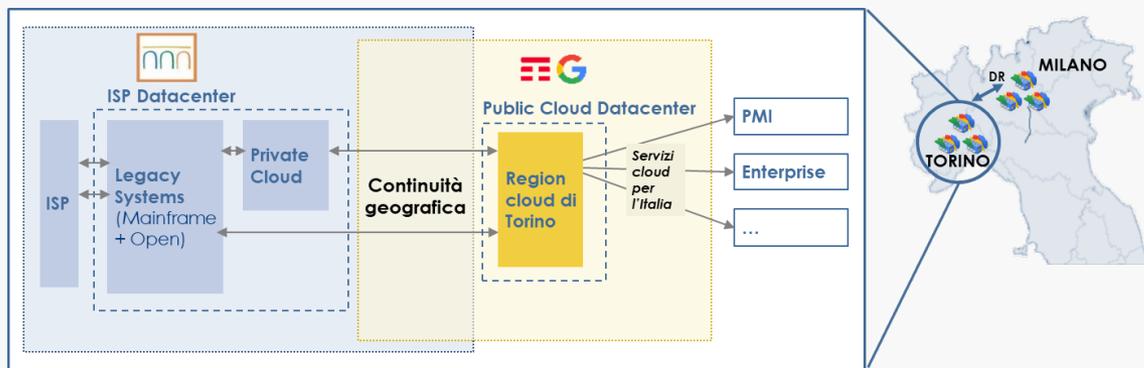
# A seguito della firma del contratto con TIM e Google a fine 2020, è stata avviata l'iniziativa Skyrocket che prevede la migrazione delle applicazioni su GCP e l'ampliamento delle competenze del personale ISP

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**

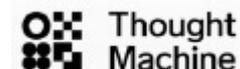


## Caratteristiche chiave della nuova Banca Digitale



### 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*<sup>(1)</sup> 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

<sup>(1)</sup> European Financial Marketing Association

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

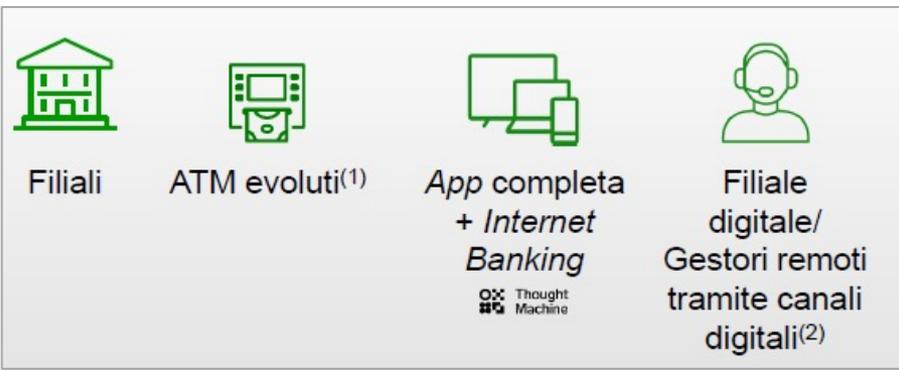
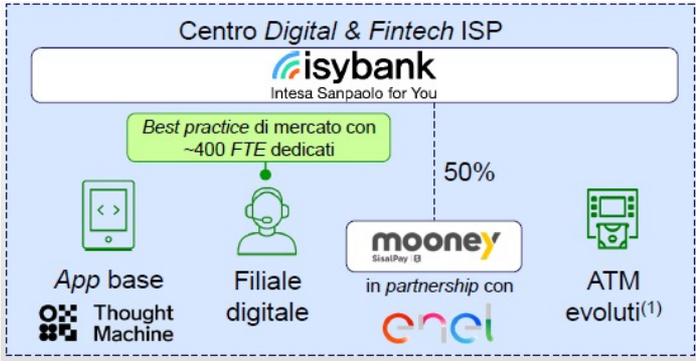
... accompagnata da un modello di servizio omnicanale per PMI e clienti Retail con esigenze finanziarie più sofisticate

**Clienti**  
#

~4 mln

~9 mln

**Formato**



**Filiali dedicate**  
#

Accesso selezionato a filiali/reti di agenti

~1.800

**Riduzione di ~1.500<sup>(3)</sup> 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**

isybank Intesa Sanpaolo for You

**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**