

Rilevazione sull'IT nel sistema bancario italiano

Profili tecnologici e di sicurezza

Innovazione tecnologica per la nuova Filiale e Intelligenza Artificiale in banca

Questionario

2017

Sommario

Premessa	3
Glossario.....	4
Informazioni generali	6
Dati del compilatore e della struttura	7
1 <i>Strategie di evoluzione della Filiale bancaria</i>	8
2 <i>Progetti e tecnologie IT per l'evoluzione della Filiale</i>	13
3 <i>L'Intelligenza Artificiale (AI) in banca</i>	17

Premessa

La Rilevazione sull'IT nel sistema bancario italiano ha l'obiettivo di fornire una visione d'insieme dell'utilizzo dell'*Information Technology* nelle banche, analizzandone, senza pretesa di esaustività, i diversi aspetti organizzativi, economici, tecnologici e di sicurezza.

La Rilevazione si sviluppa in due distinte indagini: la prima dedicata all'esame dei profili economici e organizzativi dell'IT, la seconda, cui si riferisce il presente questionario, riservata ai profili tecnologici e di sicurezza e centrata di volta in volta su uno specifico argomento.

Quest'anno il questionario affronta il tema dell'evoluzione della Filiale bancaria, con l'obiettivo di indagare sulle scelte IT effettuate dalle banche per supportare il processo di trasformazione in atto, che comporta il raggiungimento di un nuovo equilibrio fra i diversi canali e punti di contatto.

Nel questionario vengono analizzati, in uno scenario attuale e prospettico, il livello di maturità delle tecnologie a supporto dell'evoluzione del modello distributivo territoriale dei gruppi bancari, con un approfondimento dedicato all'intelligenza artificiale, al fine di esplorare anche le frontiere dell'innovazione per le banche. Come di consueto, sono inoltre analizzati alcuni aspetti organizzativi ed economici, nonché gli ambiti di impiego delle tecnologie in esame.

I risultati dell'analisi vengono illustrati in un rapporto pubblicato sui siti internet della CIPA (www.cipa.it) e dell'ABI (www.abi.it).

Le informazioni, raccolte da CIPA e ABI e fornite su base volontaria, sono utilizzate esclusivamente ai fini dell'indagine e diffuse all'esterno soltanto in forma aggregata. Il trattamento dei dati si svolge, senza intervento di terze parti, con modalità atte a garantirne la sicurezza e la riservatezza.

Glossario

Con l'obiettivo di adottare una terminologia comune sulle tematiche oggetto di analisi, si riportano di seguito le definizioni di alcuni termini utilizzati nel questionario. Tali definizioni hanno carattere indicativo e non esaustivo, assumendo un valore meramente esplicativo.

Area funzionali della Filiale

Zone dedicate a specifiche tipologie di attività, distinte fra loro, che talvolta presentano differenti livelli di privacy.

Area Accoglienza

Zona dedicata ad accogliere e indirizzare i clienti all'interno della Filiale.

Area Self service

Zona dedicata alle operazioni bancarie svolte dal cliente in autonomia e riservatezza, anche al di fuori degli orari di sportello.

Area Consulenza

Zona dedicata alle attività di consulenza finanziaria e/o patrimoniale.

Area Casse

Zona dedicata alle tradizionali attività di cassa svolte da un operatore per conto del cliente.

Area Back office

Zona dedicata alle attività di lavorazione *offline* delle pratiche, tipicamente non accessibile al cliente.

Area Lounge

Zona relazionale dedicata alla permanenza dei clienti e/o del pubblico all'interno della Filiale, che può prevedere aree "ristoro", aree di attività e/o aree "salotto".

Intelligenza Artificiale (AI)

L'Intelligenza Artificiale è l'intelligenza esibita dalle macchine, che imitano le funzioni tipicamente associate ai processi cognitivi umani. Le funzioni dell'Intelligenza Artificiale includono aspetti della percezione, dell'apprendimento, della rappresentazione della conoscenza, del ragionamento, della pianificazione e del processo decisionale. Tutti i termini descritti nel seguito devono intendersi riferiti all'applicazione dell'Intelligenza Artificiale, anche se non specificamente indicato.

Augmented intelligence platforms

Soluzioni tecnologiche che abilitano il miglioramento delle *performance* dei lavoratori umani in compiti cognitivi interagendo con l'uomo.

BOT conversazionale

Programma *software* intelligente in grado di interagire con l'uomo in conversazioni in forma parlata o testuale.

Droide di accoglienza

Robot umanoide che svolge le funzioni di accoglienza del cliente.

Intelligent virtual assistant

Programma *software* intelligente in grado di fornire assistenza al cliente su specifici prodotti o servizi, tipicamente in base a richieste espresse in forma parlata.

IVR (Interactive Voice Response) vocale intelligente

Tecnologia telefonica computerizzata evoluta in grado di interpretare particolari toni telefonici e riconoscere la voce umana, utilizzata tipicamente per fornire ai chiamanti dati estratti da archivi informativi.

Intelligent Fraud detection system

Programma *software* in grado di rilevare anomalie in sequenze di dati che possono indicare un'attività fraudolenta, utilizzando algoritmi basati su reti neurali dotate di capacità di apprendimento.

Product Recommendation engine

Programma *software* che filtra le informazioni sul cliente e sul suo comportamento al fine di proporre prodotti o servizi in grado di soddisfare, attraverso un'interazione digitale, i suoi bisogni attuali.

AI Search engine

Programma *software* che applica algoritmi di Intelligenza Artificiale specializzati nell'analisi dei dati al fine di fornire informazioni disponibili nel WEB e/o all'interno del sito *Internet* o *Intranet* aziendale, filtrate sulla base dei criteri di ricerca impostati dall'utente.

AI Analytics

Classe di programmi *software* che applicano algoritmi di Intelligenza Artificiale specializzati nell'analisi dei dati al fine di estrarre e utilizzare le informazioni in essi contenute. In base al formato dei dati, si parla di *Text Analytics* (testo), *Speech Analytics* (parlato); nel caso in cui i dati siano relativi al riconoscimento degli utenti (dati biometrici, dati identificativi, ...) si parla di *Identity Analytics*.

Intelligent RPA (Robotic Process Automation)

Programmi *software* che utilizzano l'Intelligenza Artificiale per l'automazione di processi e/o l'integrazione di processi automatizzati esistenti, in modo da eliminare l'intervento umano per l'espletamento delle elaborazioni.

RoboAdvisor

Programmi *software* che utilizzano l'Intelligenza Artificiale per offrire servizi personalizzati di consulenza finanziaria e/o gestione patrimoniale, con un limitato intervento umano.

Informazioni generali



Informazioni e contatti del compilatore

Dati del compilatore e della struttura

Dati identificativi della banca

Codice ABI ¹	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Ragione sociale	<input type="text"/>

Struttura organizzativa che cura la compilazione del questionario

Denominazione ²	<input type="text"/>		
Indirizzo ³	<input type="text"/>		
Città	<input type="text"/>	CAP	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Prov.	<input type="text"/>		
E-mail ⁴	<input type="text"/>		

Dati del compilatore

Cognome	<input type="text"/>
Nome	<input type="text"/>
Telefono ⁵	<input type="text"/>
E-mail	<input type="text"/>

¹ Cinque cifre senza CIN di controllo.

² Inserire la denominazione aziendale della struttura.

³ Inserire il recapito aziendale con tutti i dati richiesti, al fine di poter recapitare lettere o plichi.

⁴ Casella funzionale (cioè non legata a una persona fisica) di posta elettronica della struttura o, in sua mancanza, indirizzo di posta elettronica di un referente della struttura.

⁵ Inserire i recapiti aziendali, compreso l'indirizzo di posta elettronica, attraverso i quali sia possibile stabilire un contatto per eventuali informazioni e chiarimenti o la segnalazione di anomalie nella compilazione.

1 Strategie di evoluzione della Filiale bancaria

1.1 Con riferimento ai modelli distributivi della rete territoriale elencati, indicare il modello di riferimento del gruppo.

Selezionare una risposta tra quelle elencate

Modello distributivo territoriale

1. Tradizionale⁶
2. Articolato a livelli⁷
3. Misto/differenziato⁸
4. Altro, specificare:

1.2 Per ciascuna tipologia elencata, indicare il numero di Filiali, il numero medio di addetti e il numero medio di casse al 30/09/2017.

Tipologia di Filiale	Numero di Filiali	Numero medio di addetti	Numero medio di casse
Tradizionale ⁹	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Hub ¹⁰	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Spoke ¹¹	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Altro, specificare: <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Totale	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

⁶ Tutte le Filiali hanno struttura e operatività molto simili.

⁷ Le Filiali hanno struttura e operatività differenziate, con la presenza di Filiali “capofila” e Filiali “satellite”. L’articolazione gerarchica può prevedere ad esempio Filiali di tipo *Hub* e *Spoke*.

⁸ Il modello distributivo è ibrido (ad es. con presenza di Filiali di tipo *Hub* e *Spoke* affiancate da Filiali tradizionali) e l’articolazione territoriale viene stabilita in maniera flessibile.

⁹ Filiale autonoma e indipendente, che tipicamente offre tutti i servizi.

¹⁰ Filiale “capofila” che rende disponibili tutti i ruoli della Filiale tradizionale, ma al contempo coordina le relative dipendenze (le cosiddette Filiali *Spoke*).

¹¹ Dipendenza, cosiddetta Filiale “satellite” che riporta alla “capofila” (Filiale *Hub*) e che per alcuni ruoli, servizi, o prodotti, si avvale degli specialisti messi a disposizione dalla capofila.

1.3 Con riferimento alle categorie di orario elencate, indicare il numero di Filiali che rientrano in ciascuna categoria al 30/09/2017.

Categoria di orario di apertura con presenza di personale	Numero Filiali
Apertura 7 giorni a settimana	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Apertura 6 giorni a settimana (compreso il sabato)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Apertura 5 giorni a settimana (esclusi sabato e domenica) con chiusura oltre le 18.00	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Apertura 5 giorni a settimana (esclusi sabato e domenica) con chiusura entro le 18.00	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Apertura meno di 5 giorni a settimana	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Altro, specificare: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Totale	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

1.4 Con riferimento alla propria realtà aziendale indicare, per i modelli operativi di Filiale elencati, il livello di diffusione attuale e il *trend* previsto nel triennio 2018-2020.

Livello di diffusione: 1=Alto 2=Medio 3=Basso 4=Nulla

Trend: 1=In aumento 2=Stabile 3=In diminuzione

Modello operativo di Filiale	Livello di diffusione attuale	Trend 2018-2020
A piena operatività ¹²	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Specializzata per segmento di clientela	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Specializzata per prodotti/servizi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A operatività ridotta ¹³	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Flagship</i> ¹⁴	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Virtuale ¹⁵	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro, specificare: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¹² Filiale *full-service*.

¹³ Filiale in cui non sono resi disponibili al cliente tutti i servizi/prodotti presenti nella Filiale a piena operatività.

¹⁴ Filiale ad altissima intensità tecnologica ed elevato livello di innovazione, in grado di offrire una *customer experience* esclusiva anche ad utenti non clienti.

¹⁵ Filiale priva di una struttura fisica, in quanto l'interazione banca cliente è totalmente gestita con logica a distanza o virtuale. La relazione e l'operatività sono supportate da strutture centrali (*Contact Center*).

1.5 Con riferimento ai modelli operativi di Filiale elencati, indicare l'articolazione in aree funzionali, specificandone il livello di presenza.

Livello di presenza: 1=Sempre presente 2=Talvolta presente 3=Non presente

Modello operativo di Filiale	Aree funzionali					
	Accoglienza	Self service	Casse	Consulenza	Back office	Lounge
A piena operatività	<input type="checkbox"/>					
Specializzata per segmento di clientela	<input type="checkbox"/>					
Specializzata per prodotti/servizi	<input type="checkbox"/>					
A operatività ridotta	<input type="checkbox"/>					
Flagship	<input type="checkbox"/>					
Virtuale ¹⁶	<input type="checkbox"/>					
Altro, specificare: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>					

1.6 Per ogni area funzionale elencata, indicare le modalità di interazione del cliente con la Banca, illustrando la situazione attuale e la previsione per il triennio 2018-2020, in base al criterio di prevalenza specificato.

Situazione attuale: 1=Prevalente 2=Complementare 3= Assente

Previsione 2018-2020: 1=Prevalente 2=Complementare 3= Assente

Aree funzionali	Interazione					
	Con persona fisica in presenza		Con persona fisica da remoto		Completamente digitale	
	Situazione attuale	Previsione 2018-2020	Situazione attuale	Previsione 2018-2020	Situazione attuale	Previsione 2018-2020
Accoglienza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Self service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Casse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consulenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Back Office	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lounge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¹⁶ Per la Filiale virtuale considerare la eventuale presenza di ambienti virtuali assimilabili alle aree funzionali.

1.7 Con riferimento al processo di evoluzione della Filiale, indicare le iniziative di promozione e supporto alla clientela messe in atto o previste per il triennio 2018-2020.

Situazione: 1=Concluse/in corso 2= Previste nel triennio 2018-2020 3=Non previste

Iniziative di supporto al cliente	Situazione
Campagne informative sui media tradizionali	<input type="checkbox"/>
Campagne informative sui media digitali/social	<input type="checkbox"/>
Informativa sui canali della Banca	<input type="checkbox"/>
Campagne promozionali tramite <i>Contact Center</i>	<input type="checkbox"/>
Eventi	<input type="checkbox"/>
Assistenza dedicata alle operazioni <i>self service</i> ¹⁷ in Filiale	<input type="checkbox"/>
Formazione dei dipendenti per il supporto al cliente	<input type="checkbox"/>
Altro, specificare: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

1.8 Con riferimento al budget IT per il 2017, indicare se sono previsti stanziamenti dedicati al progetto di evoluzione della Filiale.

Selezionare una risposta tra quelle elencate

- | | |
|-------|--------------------------|
| 1. Sì | <input type="checkbox"/> |
| 2. No | <input type="checkbox"/> |

1.9 Indipendentemente dalla risposta fornita alla domanda 1.8, indicare la percentuale del budget IT per il 2017 per l'evoluzione della Filiale¹⁸ e il relativo *trend* previsto per il triennio 2018-2020.

Trend: 1=In aumento 2= Stabile 3=In diminuzione

	Percentuale attuale	<i>Trend</i> 2018-2020
Budget IT per l'evoluzione della Filiale	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¹⁷ In tutte le aree funzionali in cui il cliente può operare in autonomia.

¹⁸ Si intendono tutte le spese IT (infrastrutturali, applicative e di sicurezza) connesse con la realizzazione del nuovo modello di Filiale.

1.10 Con riferimento alle iniziative IT per l'evoluzione della Filiale, ordinare, da 1 a 4, gli ambiti tecnologici elencati in base alla rilevanza della spesa IT sostenuta fino al 2017 e a quella prevista nel triennio 2018-2020.

Ordine di rilevanza: da 1=Massima rilevanza a 4= Minima rilevanza

Ambiti tecnologici	Situazione fino al 2017	Trend 2018-2020
Infrastrutture	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Applicazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dispositivi/dotazioni di Filiale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sicurezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2 Progetti e tecnologie IT per l'evoluzione della Filiale

2.1 Con riferimento al processo di evoluzione della Filiale, indicare la fase di attuazione delle iniziative IT elencate negli ambiti tecnologici proposti.

Fase: 1=Concluse 2=In corso 3=Da avviare nel triennio 2018-2020 4=Non previste				
Iniziative IT	Ambiti tecnologici			
	Infrastrutture	Applicazioni	Dispositivi/dotazioni di Filiale	Sicurezza
Grandi iniziative progettuali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Iniziative progettuali minori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Interventi di manutenzione evolutiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attività di studio e sperimentazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.2 Nell'ambito delle iniziative IT per l'evoluzione della Filiale, sono state utilizzate o previste forme di collaborazione con aziende *fintech*?

Forme di collaborazione	Risposta
Sì, tramite accordo commerciale	<input type="checkbox"/>
Sì, tramite forme di finanziamento	<input type="checkbox"/>
Sì, tramite acquisizione	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Altro, specificare: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

2.3 Con riferimento alle soluzioni tecnologiche elencate, indicare il livello di utilizzo attuale e il *trend* previsto nel triennio 2018-2020 per l'evoluzione della Filiale.

Livello di utilizzo attuale: 1=Alto 2=Medio 3=Basso o nullo		
Trend 2018-2020: 1=In aumento 2=Stabile 3=In diminuzione		
Soluzioni tecnologiche	Utilizzo attuale	Trend 2018-2020
Sistemi riconoscimento biometrico del cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistemi evoluti di controllo degli accessi ¹⁹	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chioschi di accoglienza/Totem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ATM evoluti multifunzione ²⁰	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Postazioni <i>self service</i> per l'operatività	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistemi di videoconferenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soluzioni per la Filiale <i>Paperless</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro, specificare: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¹⁹ A esempio in sostituzione delle porte interbloccate.

²⁰ *Cash in* e *Cash out* ATM, ATM con riciclo del contante, ASD (*Assisted Self-service Devices*), ASSTs (*Assisted Self Service Terminals*).

2.4 Con riferimento ai nuovi paradigmi tecnologici elencati, indicare il livello di utilizzo attuale e il *trend* previsto nel triennio 2018-2020 per l'evoluzione della Filiale.

Livello di utilizzo attuale: 1=Alto 2=Medio 3=Basso o nullo
 Trend 2018-2020: 1=In aumento 2=Stabile 3=In diminuzione

Nuovi paradigmi	Utilizzo attuale	Trend 2018-2020
Realtà virtuale/realtà aumentata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soluzioni basate su Intelligenza Artificiale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Roboadvisor in Filiale ²¹	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RFid Alert Technology	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beacon Technology	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Heat Map Technology	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gaming/Entertainment Applications	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vetrine animate/ interattive (es. kinect)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro, specificare: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.5 Per ciascuno dei dispositivi/dotazioni in elenco indicare l'eventuale utilizzo in Filiale, specificando le aree funzionali in cui sono resi disponibili al cliente.

Dispositivi/Dotazioni	Aree funzionali						
	Utilizzo	Accoglienza	Self service	Casse	Consulenza	Back office	Lounge
ATM standard	<input type="checkbox"/>						
ATM evoluti multifunzione	<input type="checkbox"/>						
Postazioni self service per l'operatività	<input type="checkbox"/>						
Chioschi di accoglienza/totem	<input type="checkbox"/>						
Tavolette grafometriche	<input type="checkbox"/>						
Tablet	<input type="checkbox"/>						
PC/Monitor/Stampanti	<input type="checkbox"/>						
Schermi informativi	<input type="checkbox"/>						
Schermi interattivi	<input type="checkbox"/>						
Servizi di videoconferenza	<input type="checkbox"/>						
Connettività WIFI per il cliente	<input type="checkbox"/>						
Visori realtà virtuale/aumentata	<input type="checkbox"/>						
Altro, specificare: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>						

²¹ Si tratta di un'applicazione basata sull'intelligenza artificiale, ma viene considerata separatamente per tener conto dei differenti livelli di maturità della tecnologia, che possono influire sui livelli di utilizzo.

2.6 Per ciascuno dei dispositivi/dotazioni in elenco indicare l'eventuale utilizzo da parte dei dipendenti per l'operatività di Filiale, specificando le aree funzionali di impiego.

Dispositivi/Dotazioni	Aree funzionali						
	Utilizzo	Accoglienza	Self service	Casse	Consulenza	Back office	Lounge
PC portatile	<input type="checkbox"/>						
Tablet	<input type="checkbox"/>						
Smartphone	<input type="checkbox"/>						
Lettori e scanner	<input type="checkbox"/>						
Tavoletta grafometrica	<input type="checkbox"/>						
Servizi di videoconferenza ²²	<input type="checkbox"/>						
Connettività WIFI	<input type="checkbox"/>						
Soluzioni di <i>Instant Messaging/Collaboration</i>	<input type="checkbox"/>						
Postazioni di <i>smart working</i>	<input type="checkbox"/>						
Connettività dati ultraveloce	<input type="checkbox"/>						
Altro, specificare: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>						

2.7 Con riferimento al processo di evoluzione della Filiale, indicare l'ambito delle iniziative di formazione destinate al personale IT e non IT, specificando la platea coinvolta.

Platea: 1=Tutto il personale 2=Solo il personale direttamente interessato 3= Iniziativa non prevista

Personale	Ambito di formazione	
	Nuovi modelli di Filiale	Nuove tecnologie
Personale IT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personale non IT di Sede centrale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personale non IT di Filiale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

²² Si intendono servizi di videoconferenza utilizzati dai dipendenti per riunioni a distanza, smart working, telelavoro.

2.8 Illustrare un *business case* rappresentativo di un'iniziativa IT, realizzata o pianificata, per l'evoluzione della Filiale.

Iniziativa	[REDACTED]	
Descrizione	Indicare gli obiettivi dell'iniziativa e le principali funzionalità [REDACTED]	
Principali tecnologie impiegate	Indicare una o più (max 3) delle tecnologie riportate nelle domande 2.3, 2.4, 2.5, 2.6 [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]	
Principali benefici conseguiti/previsti	Indicare uno o più (max 3) benefici conseguiti/previsti: [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]	
Principali criticità riscontrate/previste	Indicare una o più (max 3) delle criticità riscontrate/previste: [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]	
Maturità del servizio	1. In produzione 2. In collaudo 3. In sviluppo 4. In valutazione	<input type="checkbox"/>
Modalità di sourcing	Realizzazione <i>in house</i> Collaborazione con società di consulenza Ricorso a <i>system integrator</i> Ricorso a servizi in <i>cloud</i> Affidamento all' <i>outsourcer</i> Altro, specificare [REDACTED]	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

3 L'Intelligenza Artificiale (AI) in banca

3.1 Con riferimento alle iniziative IT basate sull'Intelligenza Artificiale, indicarne lo stato di attuazione.

Selezionare una o più risposte tra quelle elencate

Stato di attuazione	Risposta
Esistono più soluzioni/applicazioni in produzione	<input type="checkbox"/>
Esiste una sola soluzione/applicazione in produzione	<input type="checkbox"/>
Esistono più soluzioni/applicazioni in fase di sviluppo	<input type="checkbox"/>
Sono in corso attività di studio e sperimentazione	<input type="checkbox"/>
Sono previste iniziative nel triennio 2018-2020	<input type="checkbox"/>
Non ci sono iniziative in corso o previste	<input type="checkbox"/>
Altro, specificare: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

3.2 Con riferimento alle iniziative IT basate sull'Intelligenza Artificiale, indicare le modalità/ambiti di reperimento degli *skill* necessari.

Modalità/ambiti di reperimento	Risposta
Società di consulenza	<input type="checkbox"/>
<i>Vendor</i> di soluzioni tecnologiche di AI	<input type="checkbox"/>
<i>Expertise</i> dal mondo accademico/ricerca	<input type="checkbox"/>
<i>Partnership</i> con <i>Fintech</i>	<input type="checkbox"/>
Competenze <i>outsourcer</i>	<input type="checkbox"/>
Competenze interne	<input type="checkbox"/>
Altro, specificare: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

3.3 Nel caso di *partnership* con aziende *Fintech* per la realizzazione di iniziative IT basate sull'Intelligenza Artificiale, specificare le modalità di collaborazione adottate.

Modalità di collaborazione	Risposta
Accordo commerciale	<input type="checkbox"/>
Forme di finanziamento	<input type="checkbox"/>
Acquisizione	<input type="checkbox"/>
Altro, specificare: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

3.4 **Indicare il ruolo dell'eventuale *partner* tecnologico nella realizzazione di progetti IT basati sull'Intelligenza Artificiale.**

Selezionare una risposta tra quelle elencate

1. Ha un ruolo rilevante per la sua competenza
2. Complementa le competenze IT dell'azienda
3. Ha un ruolo strumentale (le competenze sono interne)
4. Non è presente
5. Altro, specificare:

3.5 **Con riferimento alle iniziative IT basate sull'Intelligenza Artificiale, indicare gli interventi organizzativi, gestionali e sul personale effettuati o previsti nel triennio 2018-2020.**

Situazione: 1=Concluso/in corso 2= Previsto nel triennio 2018-2020 3=Non previsto

	Interventi	Situazione
Interventi organizzativi o gestionali	Ampliamento dei compiti delle strutture IT (sviluppo, infrastrutture, sicurezza)	<input type="checkbox"/>
	Creazione di un centro di competenza IT per l'Intelligenza Artificiale	<input type="checkbox"/>
	Costituzione di task force dedicate permanenti	<input type="checkbox"/>
	Costituzione di task force dedicate temporanee	<input type="checkbox"/>
	Adeguamento di paradigmi e metodologie di sviluppo	<input type="checkbox"/>
Interventi sul personale	Formazione specifica del personale IT	<input type="checkbox"/>
	Formazione specifica del personale non IT	<input type="checkbox"/>
	Assunzione di personale con specifiche competenze	<input type="checkbox"/>

3.6 **Indicare le principali finalità delle iniziative IT basate sull'Intelligenza Artificiale realizzate o pianificate nel triennio 2018-2020.**

Finalità

- | | |
|--|--------------------------|
| Migliorare l'interazione con la clientela | <input type="checkbox"/> |
| Aumentare l'efficienza dei processi interni | <input type="checkbox"/> |
| Adottare nuovi modelli operativi e di <i>business</i> | <input type="checkbox"/> |
| Migliorare i risultati di <i>business</i> | <input type="checkbox"/> |
| Altro, specificare: <input style="width: 200px;" type="text"/> | <input type="checkbox"/> |

3.7 Con riferimento alla propria realtà aziendale, specificare se i fattori in elenco hanno un ruolo abilitante, neutro o ostacolante in relazione alla realizzazione di iniziative IT basate sull'Intelligenza Artificiale.

Tipologia fattore: 1=Fortemente abilitante 2=Abilitante 3=Neutro 4=Ostacolante
5=Fortemente ostacolante

Fattori	Tipologia fattore
Strategia aziendale	<input type="checkbox"/>
Cultura aziendale	<input type="checkbox"/>
<i>Committment del management</i>	<input type="checkbox"/>
Fattori esogeni/di scenario	<input type="checkbox"/>
Impatto sulla relazione con il cliente	<input type="checkbox"/>
Sostenibilità economica	<input type="checkbox"/>
Livello di complessità della tecnologia	<input type="checkbox"/>
Livello di maturità della tecnologia	<input type="checkbox"/>
Gestione del cambiamento (tecnologico e organizzativo)	<input type="checkbox"/>
Requisiti di Sicurezza e <i>Compliance</i>	<input type="checkbox"/>
Reperimento degli skill	<input type="checkbox"/>
Formazione del personale IT	<input type="checkbox"/>
Formazione del personale non IT	<input type="checkbox"/>
Competenza e proattività della Funzione IT	<input type="checkbox"/>
Competenza e proattività dei fornitori	<input type="checkbox"/>
Altro, specificare: <input style="background-color: #cccccc;" type="text"/>	<input type="checkbox"/>

3.8 Con riferimento ai processi sotto elencati²³, indicare la rilevanza del potenziale contributo offerto da soluzioni basate sull'Intelligenza Artificiale.

Rilevanza: 1= Alta 2=Media 3= Bassa o nulla

Aree funzionali	Processi	Rilevanza
A Processi di governo	Pianificazione strategica	<input type="checkbox"/>
	Allocazione risorse e definizione del <i>budget</i>	<input type="checkbox"/>
	Controllo di gestione	<input type="checkbox"/>
	Gestione del rischio e determinazione del patrimonio di vigilanza	<input type="checkbox"/>
	Processo di audit	<input type="checkbox"/>
	Gestione della <i>compliance</i>	<input type="checkbox"/>
	Relazioni esterne	<input type="checkbox"/>
	Comunicazione interna	<input type="checkbox"/>
B Processi di supporto	Organizzazione	<input type="checkbox"/>
	Gestione sistemi informativi e telecomunicazioni	<input type="checkbox"/>
	Gestione sicurezza	<input type="checkbox"/>
	Risorse umane	<input type="checkbox"/>
	Amministrazione	<input type="checkbox"/>
	Gestione tesoreria aziendale	<input type="checkbox"/>
	Supporto e consulenza legale e tributaria	<input type="checkbox"/>
	Gestione organi sociali e partecipazioni	<input type="checkbox"/>
	Supporto logistico e tecnico	<input type="checkbox"/>
	Gestione contante e valori	<input type="checkbox"/>
C Processi di <i>Operations</i>	Servizi bancari tipici	<input type="checkbox"/>
	Servizi accessori	<input type="checkbox"/>
	Credito	<input type="checkbox"/>
	Finanza	<input type="checkbox"/>
	Incassi e pagamenti	<input type="checkbox"/>
D Processi di <i>marketing</i> , commerciali e <i>customer service</i>	Sviluppo e gestione piano di <i>marketing</i>	<input type="checkbox"/>
	Gestione portafoglio prodotti	<input type="checkbox"/>
	Gestione canali di contatto con la clientela	<input type="checkbox"/>
	Pianificazione e sviluppo commerciale	<input type="checkbox"/>
	<i>Customer service</i>	<input type="checkbox"/>

²³ La tassonomia dei processi utilizzata è quella definita da ABI Lab.

3.9 Con riferimento agli ambiti di applicazione dei paradigmi di Intelligenza Artificiale elencati, correlati con il miglioramento dell'interazione con il cliente, indicare il livello di utilizzo attuale e quello previsto nel triennio 2018-2020.

Livello di utilizzo attuale:	1=Alto	2=Medio	3=Basso	4=Nulla
Previsione 2018-2020:	1=Alto	2=Medio	3=Basso	4=Nulla

Ambiti di applicazione	Utilizzo attuale	Previsione 2018-2020
Interazioni scritte sui canali a distanza <i>(BOTS conversazionali testuali, motori semantici intelligenti a supporto della gestione delle e-mail, etc.)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Interazioni vocali sui canali a distanza <i>(BOTS conversazionali vocali, IVR vocali intelligenti, etc.)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attività di consulenza e supporto al cliente <i>(Intelligent Virtual Assistant, Roboadvisor, AI Recommendation product engines, AI Search engines, Personal Banker BOTS, etc.)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ambiente di Filiale <i>(Droidi di accoglienza, etc.)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro, specificare: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.10 Con riferimento agli ambiti di applicazione dei paradigmi di Intelligenza Artificiale elencati, correlati con il miglioramento dei processi aziendali, indicare il livello di utilizzo attuale e quello previsto nel triennio 2018-2020.

Livello di utilizzo attuale:	1=Alto	2=Medio	3=Basso	4=Nulla
Previsione 2018-2020:	1= Alto	2=Medio	3=Basso	4=Nulla

Ambiti di applicazione	Utilizzo attuale	Previsione 2018-2020
Supporto alle decisioni/all'operatività <i>(Augmented intelligence platforms, pattern recognition, etc.)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supporto ai gestori <i>(Roboadvisor, etc.)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CRM e supporto a iniziative commerciali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Analisi dei dati <i>(AI text analytics, speech analytics, etc.)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sicurezza informatica <i>(AI fraud detection systems, etc.)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Riconoscimento a distanza o in prossimità <i>(AI identity analytics, AI per il riconoscimento biometrico, etc.)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Iniziative di automazione e industrializzazione <i>(AI robotic process automation - RPA, etc.)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro, specificare: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.11 Illustrare un *business case* rappresentativo di un'iniziativa IT, realizzata o pianificata, basata sull'Intelligenza Artificiale.

Iniziativa	[REDACTED]	
Descrizione	Indicare gli obiettivi dell'iniziativa e le principali funzionalità [REDACTED]	
Principali ambiti di applicazione	Indicare uno o più (max 3) degli ambiti di applicazione riportati nelle domande 3.9 e 3.10, specificando la tecnologia utilizzata	
	Ambito	Tecnologie
	[REDACTED]	[REDACTED]
	[REDACTED]	[REDACTED]
	[REDACTED]	[REDACTED]
Principali benefici conseguiti/previsti	Indicare uno o più (max 3) benefici conseguiti/previsti: [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]	
Principali criticità riscontrate/previste	Indicare una o più (max 3) delle criticità riscontrate/previste: [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]	
Maturità del servizio	1. In produzione 2. In collaudo 3. In sviluppo 4. In valutazione	<input type="checkbox"/>
Modalità di sourcing	Realizzazione <i>in house</i> Collaborazione con società di consulenza Ricorso a <i>system integrator</i> Ricorso a servizi in <i>cloud</i> Affidamento all' <i>outsourcer</i> Altro, specificare [REDACTED]	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>