



storia di successo » **ICBPI**

Service Desk Servizi Finanziari

L'Azienda / Il Cliente

Gruppo SIGLA ha iniziato la collaborazione con il Cliente, allora CILME S.p.A. (Consorzio Interbancario Lombardo per la Moneta Elettronica), nel lontano 1996 realizzando il sistema di Call Center a supporto dei sistemi di pagamento elettronico delle banche del consorzio. Successivamente dopo varie fusioni, CILME entra a far parte di CIM Italia (Centrale Interbancaria di Monetica), e nel 2008 avviene la totale acquisizione di CIM Italia da parte del Gruppo Bancario ICBPI (Seceti e Key Client).

ICBPI S.p.A. (Istituto Centrale delle Banche Popolari Italiane) che offre servizi secondo un modello di business process outsourcing nelle seguenti aree:

- » Servizi di Pagamento - tradizionali servizi: di incasso e pagamento (bonifici, incassi, assegni etc.)
- » Servizi Banca/Impresa e PA - servizi di e-banking, di fatturazione elettronica e di Corporate Banking Interbancario
- » Securities Services - tutti i servizi che compongono la filiera dei servizi di investimento.

A seguito della fusione per incorporazione in CARTASI S.p.A. della società Key Client Cards & Solutions S.p.A., avvenuta nel 2012, la nuova società è oggi leader nel mercato della Monetica, con 11 mln di carte di credito, 24 mln di carte di debito, 435 mila POS, 600 mila esercenti convenzionati ed oltre 10.000 ATM gestiti. CartaSi presidia i servizi di Monetica (Carte, POS e ATM) e customer care attraverso Contact Center e sistemi di Service Management.

ICBPI

SETTORE

Bancario
Customer Services

FUNZIONE

Customer Care per Clienti e Banche

SFIDE

Riorganizzare sistemi e processi secondo l'approccio ITIL

SOLUZIONE

Suite iET ITSM di iET Solution.
Processi di Service-Desk, Problem e Change Management

BENEFICI

Ottimizzazione ed integrazione dei processi di Customer Care.
Riduzione dei costi. Miglioramento dei livelli di servizio

Le Esigenze

A seguito delle numerose riorganizzazioni aziendali a cui è stata sottoposta, l'Azienda decide di avviare una profonda riorganizzazione dei processi di customer care e dei sistemi a supporto. La principale necessità è quella di controllare i costi dell'assistenza, fornendo un sistema con soluzioni e conoscenze strutturate in modo da consentire ad operatori di primo livello, senza specifiche conoscenze, di rispondere alle richieste degli utenti.

Inoltre l'assistenza erogata è sempre più complessa visto il sempre più elevato contenuto tecnologico dei prodotti, ed il mercato richiede di migliorare costantemente la qualità del servizio erogato. Il Cliente ha proceduto quindi a far evolvere, secondo le best practices ITIL, i processi e le attività già consolidate da anni, concentrandosi su:

- » la revisione-ottimizzazione del Service Desk Clienti
- » la revisione-ottimizzazione del Service Desk Banche
- » il consolidamento del Problem Management
- » la ridefinizione-evoluzione del Change Management
- » la revisione-evoluzione del Configuration Management.

La Soluzione

Gruppo SIGLA ha affiancato il Cliente nello studio di revisione dei processi di customer care e lo ha guidato nella costruzione di processi integrati, che coniugano le best practices alla conoscenza consolidata del business. La soluzione fornita è stata realizzata nell'ambiente iET ITSM di iET Enterprise, un tool per l'IT Service Management con 12 processi certificati Pink Elephant 3.1 per la compliance con le best practices ITIL V3.

Le principali funzionalità supportate sono:

- » Gestione dell'attività di Call Center e Help Desk
- » Gestione dell'attività logistica
- » Censimento Prodotti e Configuration Item
- » Integrazione con sistemi terzi [gestione interventi sul campo, sistemi logistici, CMS, ecc.]
- » SLA Management completo su ogni processo
- » Reportistica personalizzabile ed estrazione KPI

La soluzione, accessibile sia da client Windows che da client Web o da dispositivi Mobile, e' costituita da un applicativo software in grado di svolgere le seguenti funzionalità:

- » Registrazione delle chiamate e dei dati di riferimento

- » Visualizzazione storica delle chiamate ed in generale di tutte le segnalazioni per singolo cliente
- » Previsione di risposta o contatto con l'utente che ha chiamato
- » Assegnazione e/o notifica delle chiamate ad altri operatori e/o enti di competenza
- » Notification ed escalation delle chiamate sulla base delle criticità, dei livelli di servizio, della data/ora apertura. Utilizzo di indicatori di prestazione quali: tempo di presa in carico, tempo di evasione, tempo di vita totale del ticket
- » Identificazione dei Clienti, dei siti e della posizione contrattuale
- » Emissione dei dati di riferimento tecnico-gestionali dei Clienti e della Azienda
- » Organizzazione su più livelli di servizio (Front End, Back Office, Skill specifici...)
- » Utilizzo di diversi tool per la risoluzione dei problemi: applicazione di regole, albero delle decisioni, links ipertestuali, accesso a base di dati e a sistemi CMS, analisi di dati statistici.

Le principali innovazioni che sono state apportate nel nuovo sistema ITSM sono relative alla gestione personalizzata del Ticket di Incident Management correlata con l'implementazione del Configuration Management. Il sistema gestisce oltre un milione di ticket/anno, tutti i dettagli sono intercettati dalle funzioni di reporting e monitoraggio del servizio.

I Benefici

Al termine della revisione dei processi secondo l'approccio ITIL, sono stati ottenuti i seguenti miglioramenti:

- » Ottimizzazione della form del ticket di incident management per massimizzare l'efficienza del contact center e al contempo rendere possibile il Problem Management
- » Formalizzazione ed implementazione del processo di gestione dei problemi (Problem Management)
- » Attribuzione del processo di Problem Management a personale che NON si occupa di Incident Management
- » Costituzione del Change Advisory Board per la gestione dei cambiamenti
- » Gestione di Problems e Changes entro un unico strumento ITSM di comunicazione e trattamento.

Inoltre, il Cliente ha strutturato i nuovi processi con un rapporto di interdipendenza tale da promuovere costantemente il miglioramento degli stessi attraverso il ciclo delle ordinarie attività.