

infracom



Roberto Marconi
UN'ESPERIENZA DI
UTILIZZO DELLA
TECNOLOGIA PER
INNOVARE IL SISTEMA DI
MANAGEMENT

INFORMATION MANAGEMENT DAYS 2009

Contesto di riferimento

- Il Consorzio Operativo Gruppo Montepaschi è la società che svolge in accentrato per le Aziende del Gruppo Montepaschi lo sviluppo e la gestione dell'Information & Communication Technology, i Servizi di Back Office ed i Servizi Ausiliari
- Costituito nel 2000, è cresciuto per aggregazioni successive







Principali attività svolte dal Consorzio

- SISTEMI (ICT): gestione e evoluzione dei supporti tecnologici e delle modalità operative necessarie per le attività collegate ai processi di business e di infrastruttura delle aziende clienti, tra cui la gestione del software, dell'hardware e delle telecomunicazioni e l'help desk (tecnologico e applicativo);
- SERVIZI: fornitura di tutti gli adempimenti amministrativi e contabili connessi alla gestione dei prodotti bancari, anche attraverso l'ampliamento del perimetro dei prodotti/servizi e l'accentramento di nuove attività di Back Office provenienti dalle reti commerciali e dalle società del Gruppo, in modo da indirizzare le filiali prevalentemente verso attività di natura commerciale;
- ALTRE ATTIVITA': ad esempio, la gestione integrata della sicurezza sia fisica che logica, le attività di Project Management (PMO), i servizi di telefonia, autisti, centralinisti, guardiania e portierato, la gestione delle auto di struttura (su Siena) ed attività amministrative, organizzative e di audit interno.

Contesto di riferimento (2008)

Diffusione nel Gruppo di una piattaforma di BI



- Opportunità di utilizzare gli strumenti disponibili anche per
 - orientare più fortemente le persone al raggiungimento degli obiettivi di efficienza del processo produttivo
 - monitoraggio della capacità di spesa



Performance Management History

2006 2007 2008 2009

Release 1

Applicazione di Laboratorio nell'ambito dell'attività di Portfolio Management con tecnologie esistenti

(MS Reporting Services)

Release 2

Condivisione del modello da dell'AD parte

Riorganizzazione interna e valorizzazione del modello

Industrializzazion e su piattaforma standard di BI

(IBM Cognos 8)

Release 3

Adozione di software specifico per la valorizzazione del modello

(IBM Cognos Metric Studio) Diffusione della cultura manageriale

a livello Diffusione dello strumento aell'organizzazione operativo

INFORMATION MANAGEMENT DAYS 2009

Metodologia: La Balanced Scorecard

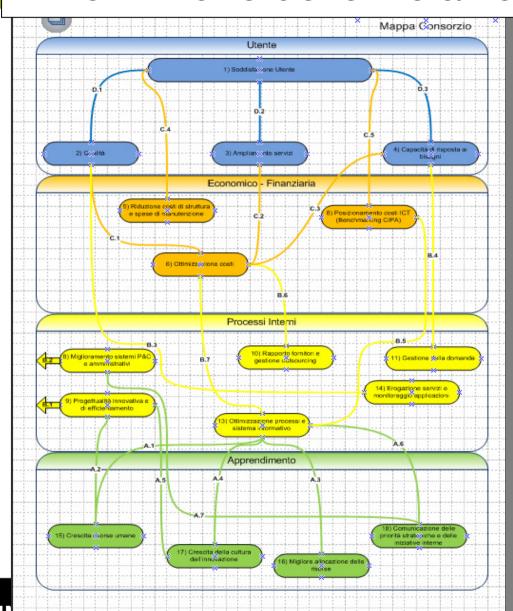
- Sistema di gestione e misurazione delle performance aziendali che permette di:
 - "Tradurre la strategia in azione, attraverso elementi misurabili che comunichino univocamente l'indirizzo di un'organizzazione"
 Robert Kaplan & David Norton
- Rappresentazione di Misure e KPI rispetto a quattro diverse prospettive strategiche bilanciando gli aspetti economico-finanziari con variabili quali-quantitative
 - 1. Economica- finanziaria
 - 2. Clienti
 - 3. Processi interni
 - 4. Apprendimento e crescita
- Mix di obiettivi
 - Orizzonte a Breve
 - Orizzonti a Medio-Lungo



Mappatura delle strategie 1) Soddisfazione Utente 2) Qualità 3) Ampliamento servizi 4) Capacità di risposta Consorzio 5) Riduzione costi di 8) Posizionamento costi ICT struttura e spese di 6) Ottimizzazione costi (Benchmarking CIPA) manutenzione 7) Riduzione costi 7) Ottimizzazione costi e Processi di struttura outsourcing ativo Miglioramento Sistemi Progettualità innovativa 14) Frozazione servizi e e di efficientamento monitoraggio applicazioni e amministrativi 18) Comunicazione delle 16) Migliore allocazione 17) Crescita della 15) Crescita risors priorità strategiche e delle dell'innovazione delle risorse 4) Capacità di risposta ai bisogni 2) Qualità servizi tradizional 3) Qualità dei Sistemi Servizi 8) Ottimizzazioni costi operativi (costo decentramento/costo (Benchmarking CIPA) 10) Gestione della 11) Rapporto fornitori Gestione outsourcing 12) Ottimizzazione Sistem 14) Ottimizzazione Informativo e introduzion-di nuove tecnologie rocesso di erogazione nonitoraggio applicazi 18) Comunicazione delle 16) Migliore allocazion delle risorse 17) Crescita della cultura dell'innovazione 18) Comunicazione delle 16) Migliore allocazione delle risorse 17) Crescita della cultura dell'innovazione INFORMATION MANAGEMENT DAYS 2009

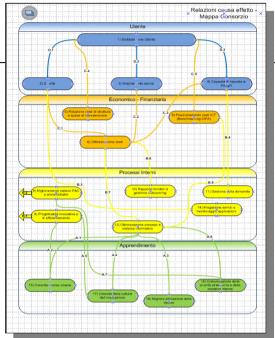
Definizione delle Relazioni Causa-Effetto

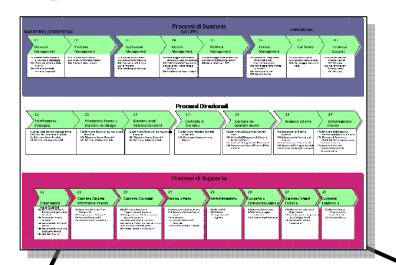




- Rendono visibili i temi strategici dell'azienda
- Evidenziano l'effetto cascata sulla 'strategia' aziendale
- Permettono di anticipare le azioni correttive agendo tempestivamente sulle cause

Obiettivi, Processi, Metriche





OBIETTIVI	PROCESSI	METRICHE
	Critici	Esistenti
		Teoriche

Qualche numero

25 Servizi Impattati Oltre 100 persone coinvolte

Oltre 200 indicatori analizzati...

...di cui 26 già gestiti (Sistemi)

Oltre 70 indicatori gestiti

Oltre 300 indicatori * u.o.

Da 6 mesi a regime

Ca. 8,6 indicatori /u.o.

Ca. 3,1 u.o./indicatore



INFORMATION MANAGEMENT DAYS 2009

Schema logico funzionale

