CORRIERE DELLA SERA
BERGAMO

Quotidiano

Data 03-06-2015
Pagina 10+1
Foglio 1 / 2



Ubi
Laboratorio digitale per preparare la banca del futuro

a pagina **10 Ravaschio**

L'innovazione

di **Stefano Ravaschio**

Ubi, un laboratorio di idee per creare la banca del futuro

Nella fabbrica digitale si fa sperimentazione per sviluppare i nuovi servizi

Quando si parla di ricerca e sviluppo il pensiero va all'industria. «Invece l'innovazione è strategica anche per il credito — dice Elizabeth Rizzotti, responsabile comunicazione del «centro di innovazione digitale» di Ubi banca — Il mondo è cambiato anche in banca e non basta seguire i cambiamenti: bisogna cercare di anticiparli». Per questo Ubi ha avviato a fine 2013 («Su preciso input del consigliere delegato Victor Massiah», precisa Rizzotti) un progetto specifico, al Centro servizi di via don Luigi Palazzolo (ex Popolare Bergamo), operativo dall'anno scorso, intorno al quale lavorano 150 persone.

Il loro compito è quello di immaginare la banca del futuro e realizzarla. Per questo è stato creato un incubatore di idee, che ha il compito di sperimentare, affrancandoli, almeno in parte, dall'attività bancaria quotidiana. A loro è stato dedicato uno spazio riservato, mantenendo comunque interazione con il resto della struttura, dalla quale «attingono» spunti e consulenza, così come da professionisti esterni.

Multidisciplinare
Nel team 150 persone tra nativi digitali, ragionieri, stagisti e informatici

«Eravamo partiti da subito con un grande open space, ma abbiamo già dovuto allargarci e stiamo ancora "litigando" con gli spazi, dice Rizzotti, a conferma che su questo progetto Ubi conta e investe molto. Caratteristica della squadra è la interdisciplinarità, oltre a un clima di condivisione in una informalità poco bancaria e molto Silicon Valley. Nel gruppo ci sono competenze di tutti i tipi e tutte le età, dai 23 anni in su, stagisti accanto a neofiti della banca, ragionieri ed informatici, laureati in materie umanistiche o in fisica nucleare, nativi digitali e persone che il computer l'hanno scoperto nella maturità. «Il 70-80% sono praticamente a tempo piano, alcuni collaborano su alcuni progetti e poi al termine, dopo un anno o un anno e mezzo, tornano all'attività precedente», spiega Rizzotti. La maggior parte di quanti lavorano al progetto è stata comunque assunta appositamente, come è il caso ad esempio di tutti gli addetti ai social media.

Uno dei progetti sviluppati e diventato operativo da quest'anno è quello relativo allo «specialista remoto mutui», che mette in contatto via web i clienti con un consulente di finanziamenti per la casa. «Il contatto personale resta fondamentale anche se si utilizza un computer — osserva Rizzotti —. Con questo servizio non si vuole sostituire lo sportello, ma anzi farlo evolvere». Anche perché poi il contratto va comunque siglato in filiale.

Partendo da spunti raccolti nei modi più disparati attualmente nell'incubatore ci sono laboratori che riguardano una ventina di idee. «Non sappiamo a cosa porteranno, ma ci stiamo lavorando. — continua Rizzotti —. È capitato che alcuni progetti venissero abbandonati. Avevamo ad esempio avviato un sistema innovativo di mobile payment: ma poi la tecnologia è cambiata e si è passati ad un altro progetto».

Tra quelli in dirittura d'arrivo c'è un sistema che permette di utilizzare anche carte di pagamento fuori del circuito del gruppo e un'App che analizza il bilancio familiare e permette di fare valutazione sulla capacità di spesa e di risparmio. Il passo successivo sarebbe quello di fornire servizi di assistenza finanziaria da remoto, come già avviene per i mutui. «Ci muoviamo con molta attenzione perché su Internet tutto sembra apparentemente possibile, ma noi abbiamo un nome e una filosofia di "fare banca per bene" da difendere — sottolinea Rizzotti —. Quindi, anche per motivi etici, prima di mettere a disposizione del pubblico un prodotto facciamo verifiche di ogni tipo, tecnico e anche giuridico, con i digital legal che abbiamo nel team, per verificare che non ci siano problemi».

Progetti
Dalle App per valutare il bilancio familiare al consulente finanziario on line

Dai nuovi prodotti Ubi si aspetta anche un vantaggio competitivo che faccia la differenza con le altre banche. «A volte dobbiamo colmare gap con altri istituti, in altri possiamo dire di essere all'avanguardia, come nel caso del "mobile payment" — dice Rizzotti —. In ogni caso l'evoluzione è continua. Anche dopo il lancio dell'applicazione Ubi pay (per pagamenti tramite smartphone *ndr)* abbiamo proseguito a lavorare per aumentarne le possibilità di utilizzo e renderla sempre più semplice all'uso. E siamo sempre attenti a quello che avviene nel mondo: stiamo ad esempio studiando la tecnologia degli occhiali a realtà aumentata. Non sappiamo se ci sarà un interessante utilizzo in campo bancario, ma non scartiamo niente a priori»

sravaschio@rcs.it

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Codice abbonamento: 117658

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

UBI BANCA

CORRIERE DELLA SERA
BERGAMO

Quotidiano

Data 03-06-2015
Pagina 10+1
Foglio 2 / 2

La scheda



- Elizabeth Rizzotti *(foto)* è responsabile canali diretti e comunicazione all'interno del centro di innovazione digitale di Ubi

- I grandi filoni di attività sono quattro: banca digitale e vendita da remoto (remote selling), mobile payment (pagamenti da telefonino), Crm (gestione delle relazioni con il cliente), social media (gestione di rapporti interni o e coi clienti via Facebook, Instagram, Youtube o Linkedin

- Nel team anche funzioni insolite per una banca: digital legal, social media manager, art director, digital marketer e content manager



Incubatore Tra smartphone e computer parte dei lavoratori della «fabbrica digitale» applicati ai servizi bancari di Ubi

150

Le persone che lavorano nel team Ubi per il digital banking

2

I premi vinti: Mf Innovation (ottobre) e Abi per l'innovazione (marzo)

I risultati

Acquisti con smartphone e bollettini pagati via foto

In 15 mesi d'attività il team ha realizzato, tra l'altro, il nuovo sito ubibanca.com a contenuti uguali per Pc, tablet e smartphone, un nuovo processo per l'acquisto online, il ridisegno a fruibilità diffusa e semplificata dell'internet banking Qui Ubi, l'app Qui Ubi banking (per i rapporti con la banca, bonifici e pagamenti, inclusi Mav e bollettini postali anche solo scattando una foto), l'app Qui Ubi Trading (mercati finanziari in tempo reale e trading in mobilità), il database Crm (Customer relationship management) per la rete commerciale, il supporto online «Specialista remoto mutui», l'applicazione mobile Ubi Pay (utilizzo di strumenti di pagamento tramite smartphone, incluso acquisto online tramite digitalizzazione del portafoglio carte).



Servizi La sede del team nel palazzo di via don Luigi Palazzolo

Codice abbonamento: 117658

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

UBI BANCA