

Menzione speciale per Cassa Centrale Banca nella categoria “Digital Transformation” del “Premio ABI per l’Innovazione nei Servizi Bancari” 2021

Una piattaforma per la formazione digitale, che permette ai dipendenti di simulare conversazioni interagendo con personaggi virtuali: è questo l’oggetto della menzione speciale ottenuta da Cassa Centrale Banca in occasione del Premio ABI. Un nuovo riconoscimento che valorizza il percorso di crescita del Gruppo nell’ambito dell’innovazione digitale e della formazione.

Trento 21.06.2021 – L’innovazione tecnologica e organizzativa, le competenze creative, le soluzioni e le idee più all’avanguardia e che meglio rispondono alla crescente velocità e complessità dei mercati, sono questi gli aspetti valorizzati dall’Associazione Bancaria Italiana nel corso del “Premio ABI per l’innovazione nei servizi bancari 2021”.

I riconoscimenti hanno premiato i progetti che si sono distinti per innovazione e ottimizzazione di sistemi e processi: fattori indispensabili per definire nuove strategie e anticipare le aspettative e le richieste di una clientela sempre più esigente e tecnologicamente evoluta, attenta e preparata a riconoscere prodotti e servizi efficaci e al passo con i tempi.

«**Drive the change: allenati a guidare la trasformazione digitale**»: il progetto di Cassa Centrale che ha ottenuto una menzione nella categoria “Premio Innovazione per la Digital Transformation”. Tutti i progetti candidati hanno valorizzato, attraverso l’applicazione del digitale, le potenzialità delle nuove tecnologie per trasformare il concetto di fare banca ridisegnando i processi interni e promuovendo una cultura aziendale in ottica digitale. Obiettivo finale: fornire servizi efficienti e veloci, garantendo al cliente una *user experience* evoluta, semplificata e sicura.

La menzione speciale – ha comunicato ABI nel corso della premiazione – è stata assegnata a Cassa Centrale per aver promosso una piattaforma per la formazione digitale, che permetta ai propri dipendenti di simulare conversazioni interagendo con personaggi virtuali grazie a un sistema di video interattivi guidati da intelligenza artificiale.

“La trasformazione digitale non è questione di tecnologia, ma di *mindset* – ha **commentato Giorgio Pasolli, Responsabile Direzione HR del Gruppo Cassa Centrale** – e ha a che fare con le persone, con le loro esigenze e con il loro approccio al cambiamento. «Drive the Change» è un progetto ambizioso, in cui crediamo molto, e pone il Gruppo in una posizione innovativa nell’abbinare la tecnologia alla centralità delle persone che da sempre contraddistingue il Credito Cooperativo”.

Il progetto, che ha dato come esito la creazione di un software con standard elevati, è stato realizzato in collaborazione con Skillgym, società di levatura internazionale specializzata in intelligenza artificiale, con conoscenze di eccellenza nel campo del *behavioral simulation*. Utilizzando le potenzialità dello strumento, i referenti di filiale e i gestori retail in primis, e tutti i ruoli con responsabilità del Gruppo Cassa Centrale possono allenarsi a intrattenere conversazioni critiche confrontandosi con i simulatori del progetto.

“Il lavoro di adattamento delle storie raccontate nei simulatori, affinché ambienti, personaggi e linguaggi fossero aderenti al contesto del Gruppo Cassa Centrale – ha dichiarato **Marilena Filippi, Responsabile Ufficio Comunicazione Interna e Digital HR** e referente del progetto – ha richiesto lo sforzo di diverse expertise all'interno di Cassa Centrale Banca, con l'obiettivo di creare conversazioni verosimili, facendo in modo che i colleghi potessero riconoscersi ed esercitarsi in situazioni realistiche, guidandoli e ispirandoli verso la banca di domani.

Il premio per Cassa Centrale Banca è stato ritirato, nel corso della cerimonia organizzata da ABI, da Marilena Filippi, referente del progetto.

Il Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano annovera 77 banche e 1.500 sportelli in tutta Italia, oltre 11.000 collaboratori e circa 450.000 Soci Cooperatori. Con 7 miliardi di Euro di fondi propri, un attivo di bilancio di 86,8 miliardi, crediti a clientela per 46,2 miliardi e una raccolta complessiva di 91,6 miliardi (60,4 di raccolta diretta e 31,2 di raccolta indiretta), si posiziona tra i primi dieci gruppi bancari italiani. Con un CET1 ratio pari al 21,46% si colloca tra i Gruppi più solidi del Paese.