

CASE STUDY

BUSINESS UNIT FINANZA

Program Management



Descrizione del Progetto

Una primaria Banca italiana ha affidato in outsourcing i servizi di elaborazione delle carte di credito (sia Issuing che Acquiring) a un importante *Processor*, leader europeo nella progettazione, realizzazione e gestione di infrastrutture e servizi tecnologici dedicati alle Istituzioni Finanziarie e Centrali, alle Imprese e alle Pubbliche Amministrazioni, nelle aree dei pagamenti, della monetica, dei servizi di rete e dei mercati dei capitali.

Obiettivo della Banca è stato quello di migliorare il livello di servizio, aumentare la penetrazione del mercato e ridurre i costi IT interni, focalizzandosi sul proprio *core business*.

BV Tech: il perimetro di intervento

Per l'importanza e la complessità dell'iniziativa, il *Processor* si è avvalso del Gruppo BV Tech per la gestione del Programma; i consulenti, Program e Project Manager, hanno lavorato a stretto contatto con il Cliente nella gestione dei progetti e nella definizione e nell'uso delle appropriate metodologie, strumenti e tecniche.

Al Program Manager è stata affidata la supervisione delle finalità e dello stato di due Progetti, a supporto delle attività operative e al fine di garantire gli obiettivi generali del Programma. La scelta di gestire le attività attraverso un Programma è stata mossa dalla necessità di individuare e gestire le dipendenze tra progetti, avere una chiara visibilità e conoscenza dei requisiti, dei problemi e dei rischi, e gestirli coerentemente per conseguire gli obiettivi e i benefici attesi.



Principali attività svolte

- Identificare e adattare gli opportuni processi di gestione dei programmi e delle procedure: dall'avvio alla pianificazione, controllo dei costi, controllo delle modifiche, gestione dei rischi, gestione delle *Issue*, pianificazione delle risorse, comunicazione, misurazione delle prestazioni e dei benefici
- Definire un processo di comunicazione e un workflow per la gestione di team cross-funzionali
- Definire e proporre i modelli (piani, report, documenti, ecc) che costituiscono l'*output* dei processi di gestione del Programma, e la loro applicazione in base alle specifiche esigenze "personalizzate" dell'iniziativa
- Identificare e applicare le tecniche di monitoraggio delle prestazioni
- Sviluppare una serie di strumenti adeguati, in modo da consentire al Cliente di gestire efficacemente i propri progetti
- Formare i manager di linea a conclusione del progetto.

Allocazione risorse

Per l'intero Programma sono stati assegnati un Program Manager e 2 Project Manager certificati.