



## ALL4QUALITY - ITALIA

---

### *Management Event*

---



---

Roma, 4 marzo 2011

All4Quality è il programma che renderà possibile il miglioramento dell'efficacia del servizio, la semplificazione della struttura e la riduzione dei costi nell'area COO



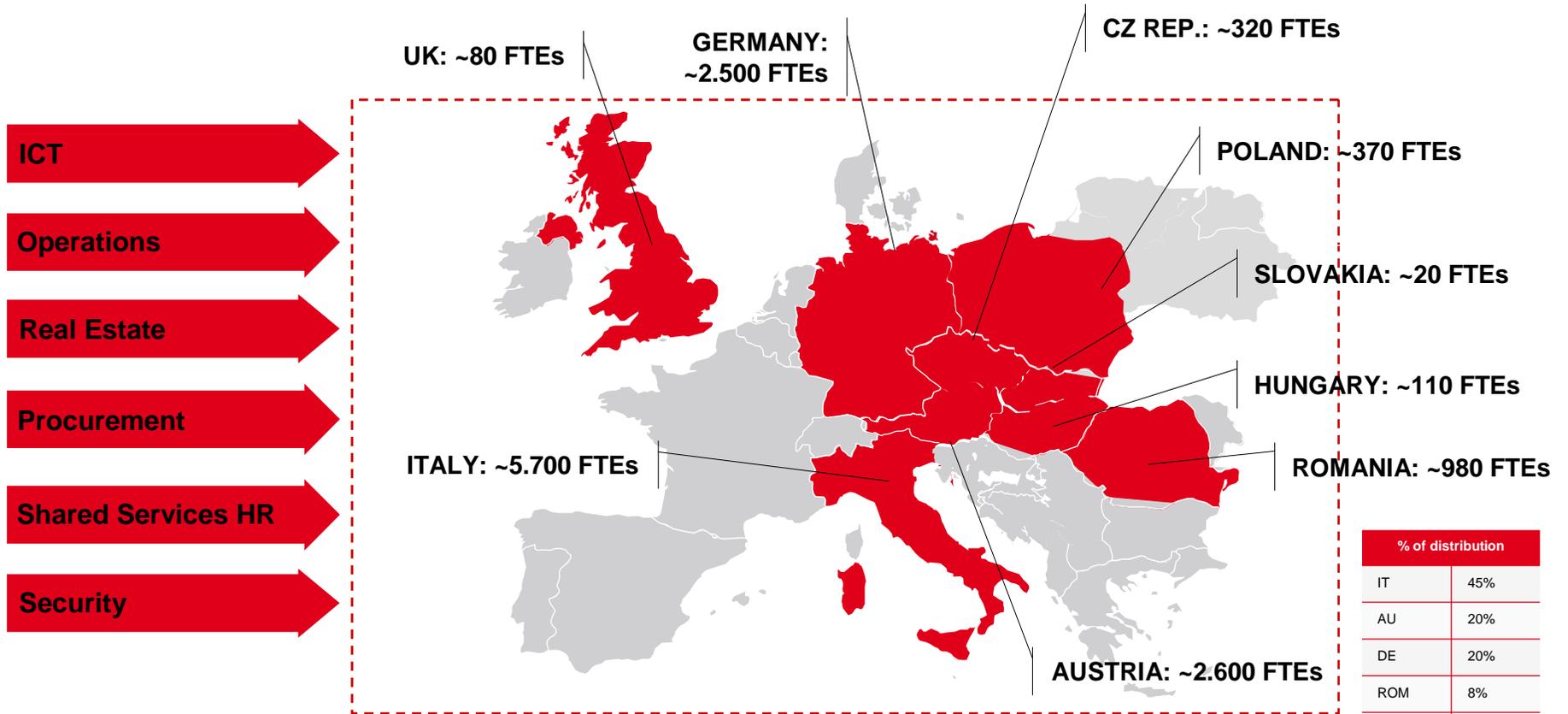
## Approccio All4Quality

- Domanda e relativo soddisfacimento organizzato da “linee di business” in un modello end-to-end di distribuzione dei servizi.
  - Interfacce semplificate con i clienti interni attraverso singoli punti di contatto
  - Regole per la localizzazione dei servizi e l’allocazione degli investimenti finalizzate ad una trasparenza di performance e report dei costi
- 
- Struttura corporate e di governance razionalizzata
  - Maggiore efficacia d’investimento grazie ad una visione globale di priorità, controllo centralizzato di elementi comuni e standardizzazione di processi e strumenti
  - Linee di servizi dedicate per l’ottimizzazione di beni e servizi e gestione di innovazione
- 
- Unica delivery factory multi-servizio che genera economie di scala derivanti dalla consolidazione dei volumi, con focus primario sui mercati maturi.
  - Valutazione sistematica della opportunità di in-/co-/out-sourcing
  - Offerta di servizi a parti terze per migliorare le economie di scala e contribuire alla produzione di reddito

# A partire dall'attuale configurazione, costituita da servizi allocati in diverse LEs bancarie ed infrastrutturali...



**TOTALE FTEs: ~12.600**

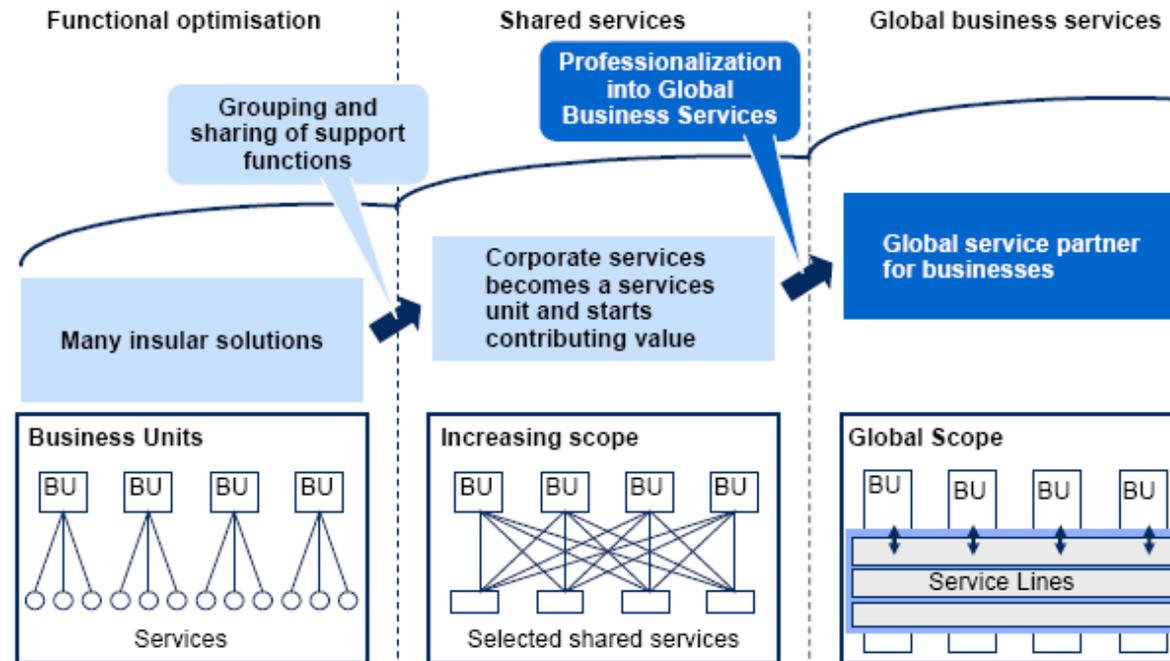


*Nota: i dati non includono circa 300 risorse di Markets Back Offices situate a Monaco, Londra, New York, Singapore e Tokio*

# .... l'obiettivo è il consolidamento e la riorganizzazione delle attività in base a modelli operativi di best practice di mercato

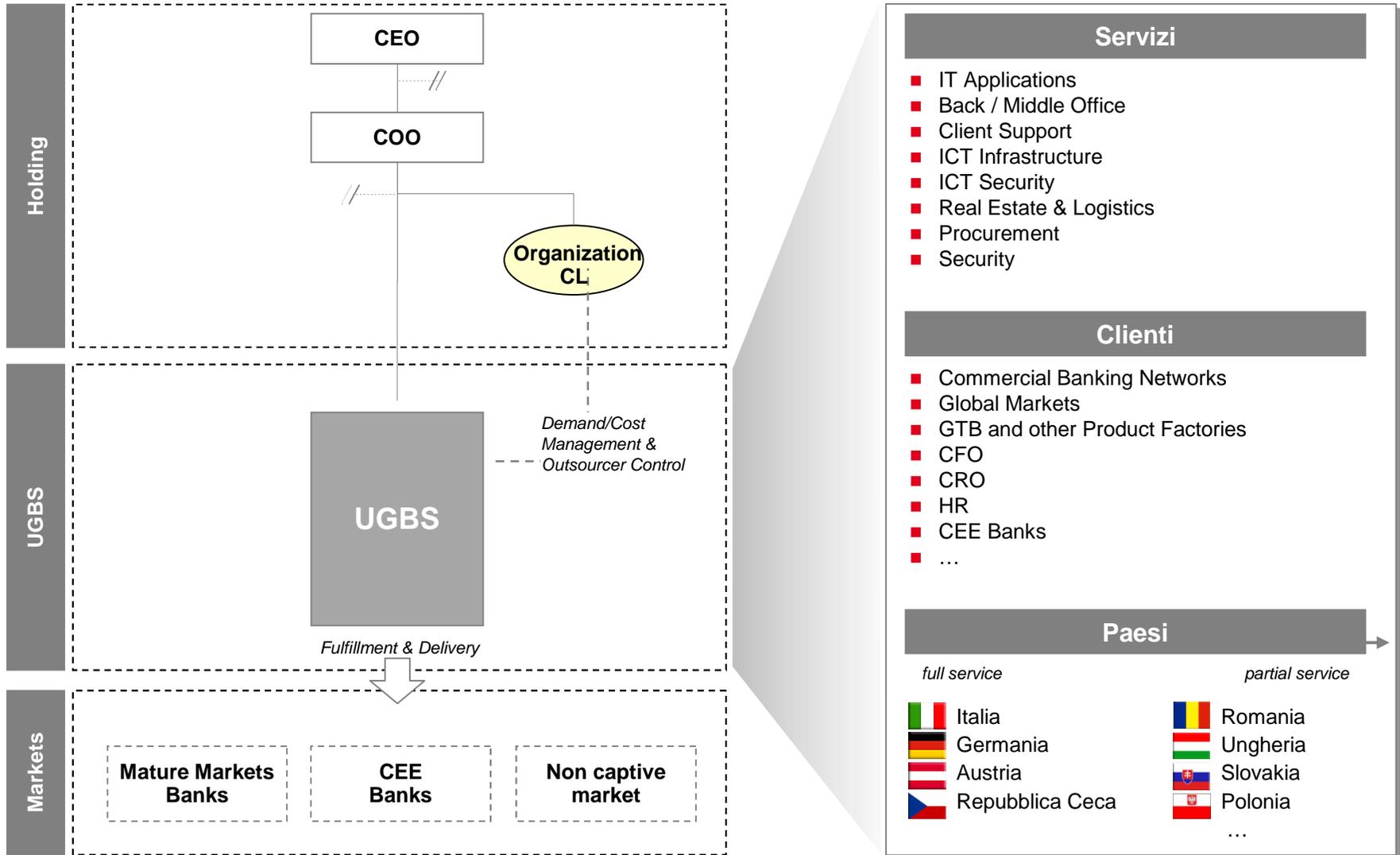
## Service model evolution\*

Companies trying to transform their support functions typically go through 3 distinct phases



- Nel percorso di trasformazione delle funzioni di supporto alle società vengono evidenziate le seguenti fasi:
  1. Soluzioni specifiche, servizi diversi per ogni BU
  2. Selezionati shared services
  3. **Partner globale di servizi per le aziende**
- La nuova frontiera degli shared services è rappresentata da un approccio end-to-end per le specifiche Business Unit.

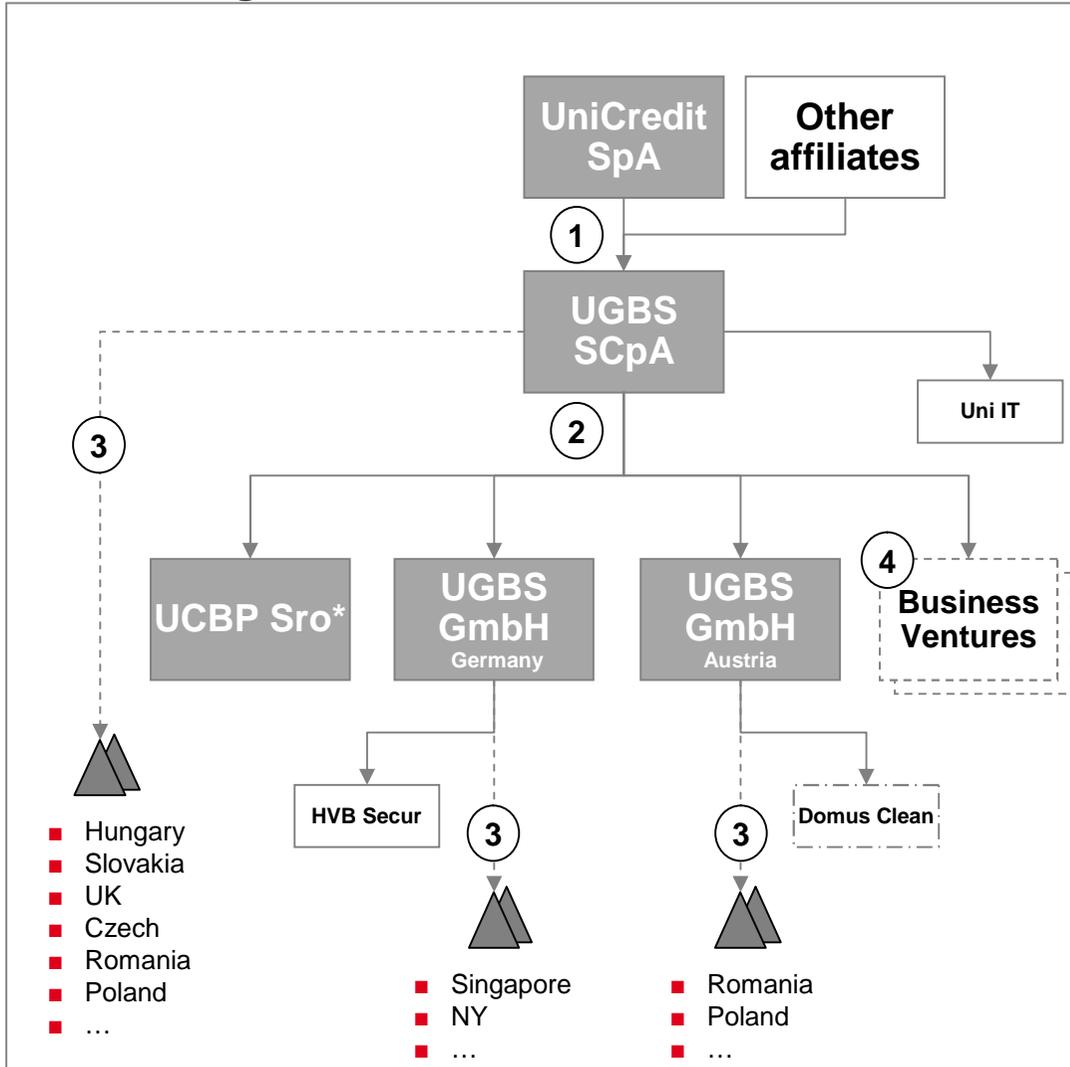
## Servizi e Clienti



# La nuova società UGBS avrà forma consortile (SCpA) che gestirà i centri di produzione “regionali”



## Assetto Legale



## Descrizione

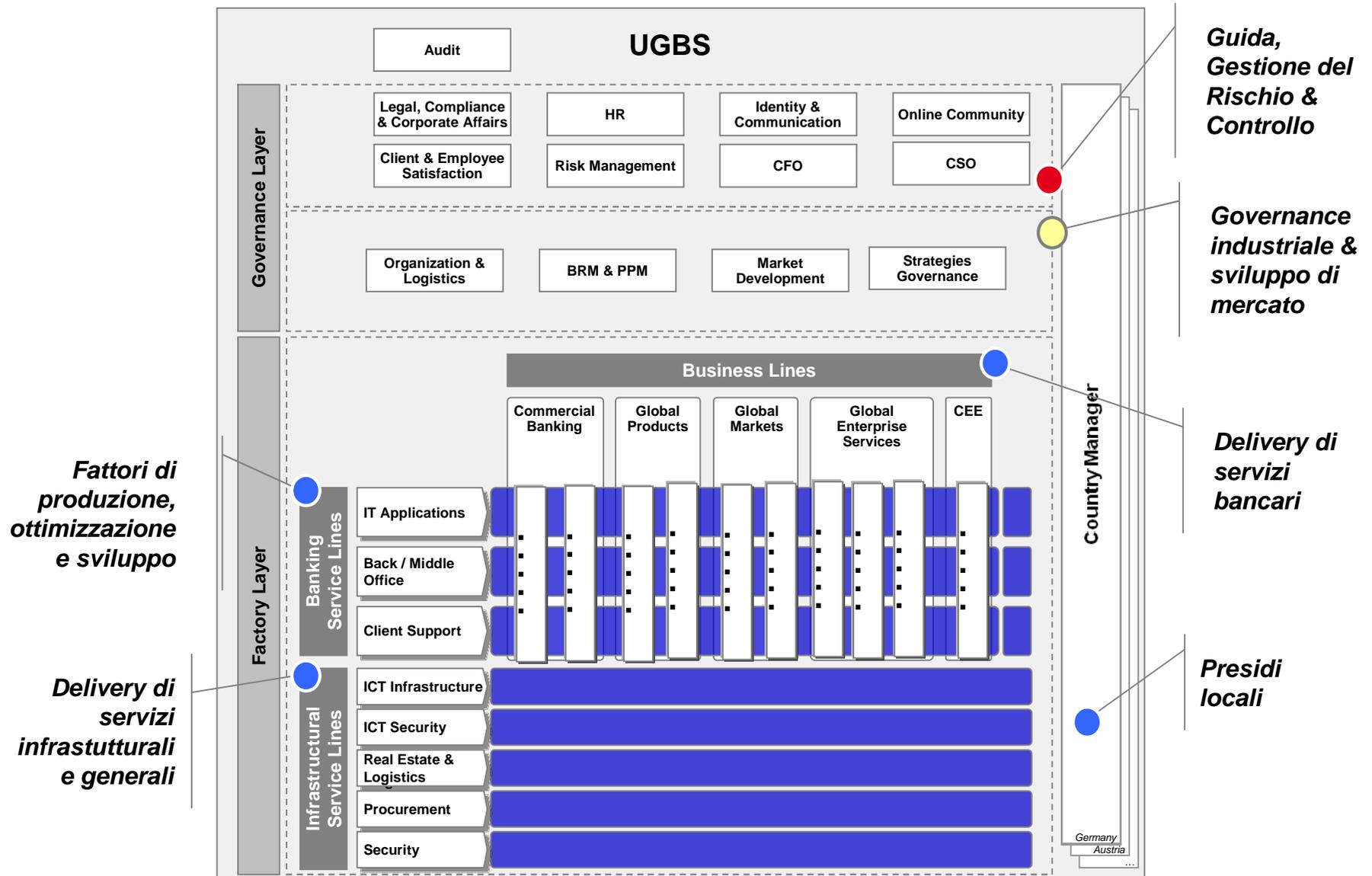
- 1 UniCredit SpA ed altri affiliati del consorzio (LEs italiane) possiedono azioni di UGBS SCpA
- 2 UGBS SCpA ingloba 2 Legal Entities regionali (UGBS Austria e UGBS Germania)
- 3 Ciascuna LE può avere filiali operative straniere
- 4 Eventuali Business Ventures avranno il ruolo di offrire servizi su mercati non-captive o per accrescere/migliorare la catena di distribuzione

(\*) UCBP Sro rimarrà una LE separata fino al 2012

Legal construct to be defined  
(operational governance within UGBS)

# La struttura organizzativa di UGBS : Service Line e Business Line

## Struttura Organizzativa \*

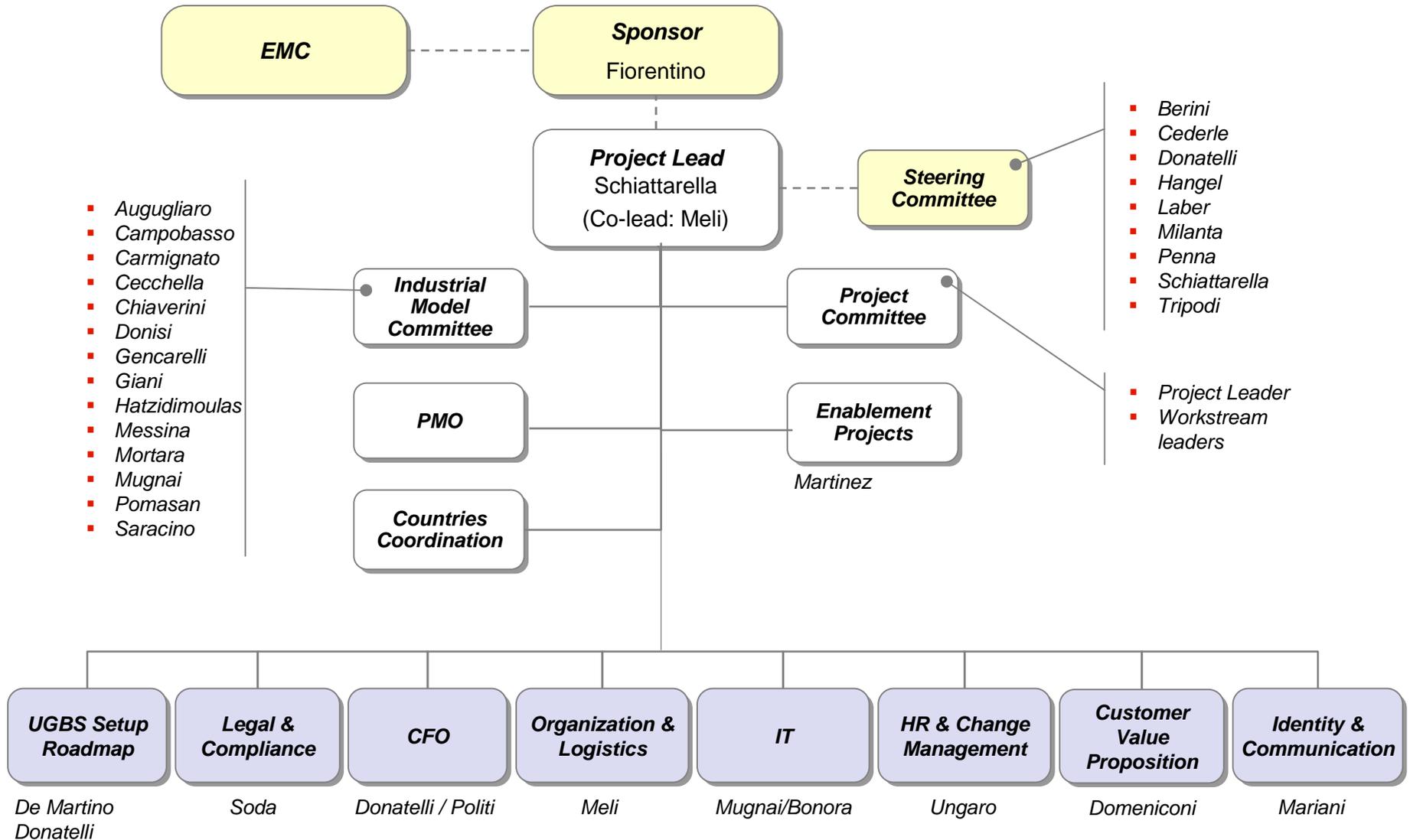


\* In fase di definizione

# All4Quality è supportato da una struttura di progetto dedicata ...



## Team di Progetto



## UGBS roadmap e timeline

