

COMUNICATO STAMPA

BNL GRUPPO BNP PARIBAS VINCE IL “PREMIO ABI PER L’INNOVAZIONE 2017” NELLA CATEGORIA “KNOWLEDGE TRANSFER E CHANGE MANAGEMENT”

L’importante riconoscimento va al Progetto “Il Motore di Ricerca Semantico”

BNL Gruppo BNP Paribas si aggiudica il “Premio ABI per l’Innovazione 2017” che promuove e valorizza iniziative, soluzioni e progetti moderni e tecnologici applicati dalle banche a prodotti, servizi, modelli di gestione e modalità di interazione con clienti e collaboratori.

BNL vince nella categoria “*Knowledge Transfer e Change Management*”, grazie al progetto “**Il Motore di Ricerca Semantico – l’intelligenza artificiale al servizio dei collaboratori di BNL E BPI**”, realizzato da **Business Partner Italia**, la società di servizi del Gruppo BNP Paribas in Italia.

La Giuria ha motivato il Premio al Progetto per “aver ideato un percorso che ha coniugato innovazione, knowledge transfer e change management ed ha rappresentato il fattore abilitante per una profonda revisione ed efficientamento del modello di supporto ai colleghi. Il Motore di Ricerca Semantico è uno strumento innovativo che aiuta a trovare rapidamente, ed in completa autonomia, la risposta più adeguata ad una richiesta di assistenza del collega digitata in linguaggio naturale”.

«*Siamo orgogliosi di ricevere questo riconoscimento - ha dichiarato Gianfilippo Pandolfini, Chief Operating Officer di BNL e Amministratore Delegato di Business Partner Italia. Negli ultimi anni abbiamo lavorato intensamente per mettere a disposizione dei colleghi di BNL e di BPI efficaci strumenti di gestione della conoscenza per accedere velocemente ed autonomamente a tutte le informazioni utili a garantire un’eccellente customer experience ai nostri clienti. Per questo “Il Motore di Ricerca Semantico” rappresenta per noi un successo di particolare importanza e valore, frutto dell’impegno e della creatività di tanti colleghi e collaboratori.*

Il “Motore” è uno strumento che consente al personale di trovare, tramite un’unica piattaforma, la risposta alle diverse esigenze legate alla vita aziendale - dal supporto commerciale a quello applicativo, immobiliare e amministrativo HR - con un linguaggio semplice e naturale, così come si è abituati a fare nella quotidianità con i principali motori di ricerca.

A differenza di altri, non opera solo per *keyword*, ma è costruito su logiche e regole che permettono di analizzare il testo della ricerca digitata, interpretando il contesto e il significato della richiesta, al di là delle singole parole.

Lo strumento ha consentito di approfondire ed accrescere le conoscenze dei colleghi, migliorando l’efficacia dell’organizzazione grazie allo sviluppo di una forte «cultura della condivisione».

A 3 mesi dalla partenza, il “Motore” è diventato un abituale strumento di lavoro per oltre un terzo del personale e la Banca conta, attraverso questo tool innovativo, di ridurre del 25% il numero delle richieste di assistenza (telefonate e ticket).

Al Progetto hanno lavorato risorse di BPI e BNL dedicate all’Innovazione, all’Information Technology, all’Organizzazione e HR, nonché il Marketing e la Comunicazione.

BNL, con oltre 100 anni di attività, è uno dei principali gruppi bancari italiani e tra i più noti brand in Italia. Con circa 1000 punti vendita su tutto il territorio nazionale - tra Agenzie, Centri Private, Centri Imprese “Creo per l’Imprenditore”, Centri Corporate e Pubblica Amministrazione - BNL offre un’ampia gamma di soluzioni, prodotti e servizi, da quelli più tradizionali ai più innovativi, per soddisfare le molteplici esigenze dei clienti (privati e famiglie, imprese, enti ed istituzioni). BNL è dal 2006 nel Gruppo BNP Paribas, presente in più di 70 paesi, con oltre 189.000 collaboratori, dei quali oltre 146.000 in Europa dove ha quattro mercati domestici: Belgio, Francia, Italia e Lussemburgo. BNP Paribas detiene posizioni chiave in due grandi settori di attività: Retail Banking & Services e Corporate & Institutional Banking.

Media Relations : +39 06 4702.7209-15 press.bnl@bnlmail.com -



@BNL_PR



BNL
GRUPPO BNP PARIBAS

La banca
per un mondo
che cambia