



Case Study BNP Paribas

BNP Paribas è presente in 80 paesi con circa 200 mila dipendenti, di cui 150 mila in Europa.

Il Gruppo occupa posizioni chiave nei suoi tre importanti settori d'attività: Retail Banking, Investment Solutions e Corporate & Investment Banking.

In Europa opera in quattro mercati domestici attraverso la banca retail (Belgio, Francia, Italia e Lussemburgo) e con BNP Paribas Personal Finance è leader nel credito al consumo.



“Banco di prova” per l’efficacia in BNP Paribas

Come parte di un programma di ottimizzazione dei processi lanciato a livello globale, i nostri partners di Highland Worldwide, Oresys, sono intervenuti sui processi di gestione delle pratiche di successione per migliorarne l’efficienza e l’efficacia.

Obiettivi del progetto:

- Riduzione nei tempi di gestione della pratica
- Miglioramento del livello di servizio fornito
- Miglioramento della tracciabilità delle pratiche
- Fidelizzazione degli eredi come nuovi clienti

Per raggiungere i risultati attesi, è stata applicata la metodologia **Lean Six Sigma**

- ✓ Tramite l’implementazione della metodologia **Lean Six Sigma** e un programma di training dedicato a tutte le risorse coinvolte, sono stati possibili i seguenti risultati:
 - Miglioramento del livello di servizio erogato in termini di gestione della pratica
 - Acquisizione di nuovi clienti tra gli eredi
 - Miglioramento nella gestione delle pratiche sia a livello interno che con gli eredi