La digital transformation è un lungo percorso. Dove siamo arrivati?

Il CSE analizza il percorso di trasformazione digitale che le banche italiane stanno affrontando all'interno di un mercato sempre più competitivo. La user experience, la digitalizzazione dei processi e i nuovi trend tecnologici, come blockchain e cloud, segnano la rotta dell'evoluzione

Il settore finanziario svolge da sempre un ruolo di avanguardia sui temi dell'innovazione e della digitalizzazione: le banche sono riuscite a cogliere le opportunità legate allo sviluppo di internet già dai primi anni 2000, introducendo progressivamente trasformazioni che hanno segnato tappe importanti nell'evoluzione dei servizi finanziari.
Gli ultimi anni sono stati caratterizzati dall'affacciarsi di mutamenti tecnologici dirompenti, non solo per il sistema finanziario. La trasformazione digitale influenza e asseconda le abitudini dei consumatori e si sviluppa lungo la filiera di domanda di beni e servizi in tutti i settori dell'economia.
L'offerta dei giganti del commercio online ha ridefinito ad esempio i livelli di servizio per consumatori di quasi tutte le fasce di età, conquistando una posizione dominante rispetto ai negozi fisici grazie a una enorme facilità d'interazione, una comunicazione completa ed efficace, la varietà dell'offerta, il senso di affidabilità e la tempestività.

@ Massimiliano Palmieri,
Vice Responsabile dell'Area Sistemi Informativi di CSE

L'importanza di una nuova esperienza utente

Il successo di questo modello è evidentemente da ricercarsi nella capacità di attirare il cliente con una esperienza qualificante e al contempo di poter disporre efficacemente di una grande quantità di informazioni utilizzate per intercettare e a volte anticipare i bisogni.

Perché la relazione va coltivata

L'innovazione digitale in ambito finanziario è quindi parte di una più ampia trasformazione dell'intera economia, capace di apportare benefici enormi soprattutto in termini di relazione tra banca e cliente. Come conferma un recente studio, accanto alla percezione di costi ingiustificati, la principale causa di degrado nel rapporto Banca/Cliente è proprio una interazione non soddisfacente: l'accesso sempre disponibile ad informazioni sulla propria posizione finanziaria e la possibilità di disporre in qualunque momento di pagamenti, anche istantanei, non sono più considerati elementi distintivi.

Collaborazione a distanza e processi digitali

La crisi pandemica ha costretto le Banche ad accelerare l'adozione di strumenti per la collaborazione a distanza e la revisione in chiave digitale di molti processi.
Il CSE ha fornito ai suoi clienti soluzioni tecnologiche all'avanguardia per onboarding e vendita a distanza basate su firma digitale remota, a cui ha affiancato prodotti di CRM con funzioni di agenda appuntamenti, sistemi di video chiamata e scambio documentale, unite a strumenti che semplificano il riconoscimento dell'identità tramite Carta di Identità Elettronica o integrazione con il sistema SPID.

La trasformazione digitale ha tra i suoi obiettivi anche il recupero dell'efficienza.

I nuovi player di mercato

Il panorama dei servizi finanziari si sta progressivamente aprendo a nuovi player di mercato: le banche "native digitali", i nuovi Istituti di moneta elettronica (es: Telepass Pay, Enel X) e le società specializzate nel micro-credito a distanza (es: Scalapay, Klarna, Cofidis) si evidenziano per la rapidità con cui acquisiscono clienti grazie anche a una aggressiva politica commerciale che tuttavia comprime i margini di profitto.

Le nuove tecnologie: cloud, machine learning e...

Gli operatori finanziari tradizionali si trovano ora ad affrontare una trasformazione epocale e la sfida di riportare la redditività a livelli soddisfacenti. Dopo aver ridotto il peso dei crediti deteriorati, le Banche devono ottimizzare gli investimenti ed efficientare i costi, usando la leva della digitalizzazione per ridurre complessità e burocrazia creando processi più snelli ed efficienti; in questo contesto di forte competizione sono evidenti i contributi derivanti dall'adozione di soluzioni basate su infrastrutture Cloud o in grado di sfruttare gli algoritmi di Machine Learning, tanto nel campo dell'evoluzione dei modelli di scoring creditizio quanto nell'analisi dell'operatività e delle correlazioni per il contrasto delle frodi e delle pratiche di riciclaggio.

... e smart contracts

Diventerà inoltre sempre più rilevante il beneficio legato all'introduzione dei contratti intelligenti (Smart Contracts), grazie ai quali sono garantiti vincoli d'inalterabilità e certezza di esecuzione tramite pubblicazione e diffusione sulla blockchain.

Una sede del Gruppo CSE

Allineare business e IT

In un recente articolo pubblicato sul settimanale The Economist, che ha raccolto oltre 1.000 opinioni di Dirigenti e Amministratori tra Europa e Stati Uniti d'America, il principale freno all'adozione di innovazione in ambito digitale è causato anche dallo scarso allineamento di obiettivi e dall'inefficace collaborazione tra funzioni IT e business.

CSE è a fianco delle Banche da oltre 50 anni e si pone sul mercato non solo come esportatore di tecnologia, ma come un partner affidabile, in grado di comprendere appieno le esigenze e le difficoltà, fornendo efficaci soluzioni in ambito funzionale, operativo e normativo. La reciproca contaminazione di idee ed esperienze e l'ambizione di fornire ai clienti finali i migliori strumenti ed esperienze d'uso sono gli elementi in grado di guidare con consapevolezza e determinazione la trasformazione digitale.

Massimiliano Palmieri,
Vice Responsabile dell'Area Sistemi Informativi CSE