

CSE. Partner tecnologico per una sostenibilità economica delle Banche

Da molti anni i principali operatori del mercato bancario hanno compreso quanto siano fondamentali gli investimenti tecnologici a supporto della crescita del business, dell'efficienza operativa e del livello di servizio, dell'attrattività nei confronti dei clienti e conseguentemente della redditività.

Trasformazione per le Banche del Territorio

I trend di innovazione del mercato bancario trasformano progressivamente processi e tecnologie degli Istituti di tutte le dimensioni: mentre le Banche native digitali e quelle di grandi dimensioni sperimentano le ultime tecnologie proposte dalle fintech, le Banche del territorio, in collaborazione con il CSE, proseguono il proprio percorso di trasformazione delle filiali e del modello operativo e distributivo, caratterizzato dalle sfide dell'efficienza, della disponibilità e della rapidità. Le principali esigenze riportate dai clienti nel biennio 2022-2023 si sono focalizzate su strumenti per rendere i processi decisionali più snelli, rapidi e in grado di sup-

portare canali di interazione disponibili 24 ore su 24.

Le evoluzioni in ambito credito e finanza

CSE, che è al fianco delle Banche in questa fase di grande cambiamento, sta effettuando rilevanti investimenti su progetti che incrementano il livello di automazione e riducono drasticamente tempi e costi; un esempio sono le evoluzioni realizzate in ambito credito e in ambito finanza. A differenza del passato, in cui l'incremento di efficienza veniva raggiunto principalmente razionalizzando i processi e aggregando applicazioni create in ambienti e tempi diversi, le moderne tecnologie, che semplificano il calcolo distribuito e sfruttano le tecniche di machine learning e intelligenza artificiale, sono in grado di sostituire gli specialisti della Banca nella valutazione degli scenari decisionali più comuni e ricorrenti. I modelli di intelligenza artificiale opportunamente "addestrati" sono in grado di abbattere significativamente la mole di lavoro e i tempi di evasione delle richieste, lasciando agli esseri umani l'analisi solo dei casi più complessi e particolari.

Intercettare e anticipare i bisogni dei clienti

Il settore bancario, per quanto concerne la possibilità di sfruttare la conoscenza dei propri clienti, ha ancora interessanti margini di crescita. Utilizzando la cospicua quantità di informazioni a di-

sposizione e integrandole con ulteriori elementi di interazione (le "tracce digitali"), le Banche potranno fare evolvere la propria capacità di intercettare tempestivamente i bisogni estemporanei o addirittura anticiparli. Anche in questo caso la tecnologia del machine learning e la capacità di interpretare e correlare gli eventi saranno il fulcro su cui fare leva per sostituire le tradizionali analisi di marketing basate su regole. Il cambio di paradigma messo a disposizione dalle nuove tecnologie e da competenze specialistiche come quelle dei Data Scientist consiste nell'estrarre informazioni utili e indicatori di fenomeni non noti a priori.

La competizione del futuro

Tra i principali elementi chiave della competizione del futuro spiccano quindi la capacità di acquisire, interpolare e analizzare enormi quantità di dati e informazioni eterogenee. CSE continua a essere a fianco delle Banche e a sostenere questa evoluzione non solo come puro partner tecnologico, ma anche grazie alla continua formazione e all'aggiornamento delle competenze dei propri collaboratori sulle moderne piattaforme con elevatissima capacità di calcolo. Continuano, inoltre, a essere perfezionati algoritmi e programmi in grado di ridurre i costi e garantire la sostenibilità economica.

Massimiliano Palmieri
Responsabile Area Sistemi di CSE



@ Massimiliano Palmieri
Responsabile Area Sistemi di CSE