

AZIENDABANCA

LE MIGLIORI PERFORMANCE

[Home](#) / [Tecnologie](#) / Digital Transformation in banca: i dati del Rapporto Assinform

Digital Transformation in banca: i dati del Rapporto Assinform

Scritto da G.C. il 03 Luglio 2015.

Ripresa degli investimenti nel mercato ICT durante il 2014, in particolare per quanto riguarda il settore bancario che lo scorso anno ha registrato un +1,1% (rispetto al -0,8% del 2013). I dati del 46esimo Rapporto Assinform, elaborati con la collaborazione di NetConsulting³, evidenziano progetti e investimenti che il mondo bancario sta effettuando all'insegna della digitalizzazione.



Tutto ruota attorno alla relazione con il cliente

In particolare, la crescita nel mercato bancario è stata guidata dallo sviluppo dei canali digitali, che ha interessato banche di grandi e medie dimensioni. Il trend più soddisfacente è quello relativo al segmento del software e delle soluzioni ICT, componenti chiave nei progetti di digital transformation capaci di abilitare una nuova relazione con la clientela.

PC e tablet in ripresa

In crescita anche il segmento di dispositivi e sistemi, in linea con il resto del mercato per effetto del rinnovo del parco PC (+5,2% i desktop; +10,3% i laptop, in generale) e della componente server e storage, trainata dai nuovi progetti. A differenza dell'andamento complessivo del mercato tablet, nel settore bancario si è rilevata una crescente adozione di questi dispositivi per la forza commerciale (promotori e private banker) e per supportare la gestione del cliente al di fuori della filiale.

I servizi IT vanno in outsourcing

Prosegue, invece, il calo dei servizi ICT, per via della contrazione delle tariffe, anche se, di contro, Assinform ha registrato una sostanziale stabilità nei servizi IT grazie alla crescita del comparto dell'outsourcing. I progetti ICT delle banche Nel Rapporto 2015 di Assinform, inoltre, sono stati indagati i principali progetti condotti dalle banche nel 2014, da cui è emerso come la customer experience sia uno dei pilastri della digitalizzazione, seguita dal ridisegno dei processi operativi interni e, in qualche caso, dal ridisegno del modello di servizio/business in cui le tecnologie digitali divengono parte dell'offerta.

I piani di investimento

L'asse portante di queste strategie di innovazione è la digitalizzazione, sia in termini di dematerializzazione di processi interni e di filiale, sia in termini di modello di relazione con il cliente, sempre più digitale e multicanale.

La crescita del mobile

Un peso crescente è stato assunto anche dai progetti sul mobile, sia sul fronte della relazione con il cliente, con lo sviluppo dei servizi di mobile banking, sia per dotare promotori e gestori di soluzioni con firma remota. Chiuse invece le sperimentazioni in ambito mobile payment: nel 2014 alcune banche hanno lanciato sul mercato applicazioni mobile per pagare bollettini e MAV e all'inizio del 2015 c'è anche stato il lancio del P2P di SIA per il mondo bancario.

Il CRM e la digitalizzazione

Forti investimenti, inoltre, nelle tecniche di segmentazione per effettuare campagne mirate e negli strumenti di social CRM, con modalità innovative di ingaggio dei clienti. Assume un peso crescente anche il contact center multicanale, visto come punto di contatto strategico per gestire la relazione con il cliente e su cui si concentreranno molti progetti anche nel 2015.

BI e Big Data Analytics

Focus crescente anche sui progetti di business intelligence e big data analytics, trainati dall'esigenza di rafforzare gli strumenti a disposizione del marketing per il monitoraggio della customer experience, ma anche di supportare il risk management e il finance nelle rispettive

attività.

No stop agli investimenti in sicurezza

La compliance ha continuato naturalmente a incidere sulle attività progettuali dei sistemi informativi delle banche: la sicurezza informatica, in particolare, pur essendo da anni una importante area di investimento, ha ricevuto una spinta dal quindicesimo aggiornamento della Circolare 263 di Banca d'Italia, relativa alle disposizioni di vigilanza prudenziale in materia di controlli interni, sistema informativo e continuità operativa. A questo si è inoltre aggiunto l'obbligo imposto dall'UE di rafforzare i sistemi di autenticazione ai servizi di internet banking attraverso OTP.

La nuvola, ancora lontana

Marginale, ancora una volta, il peso dei progetti cloud: sebbene Assinform abbia rilevato la presenza di soluzioni in SaaS, in particolare per le soluzioni di social media monitoring o di social analytics, non si sono registrati progetti cloud in ambito infrastrutturale o che prevedono la migrazione sulla nuvola di soluzioni core, che continuano a risiedere invece su ambienti legacy.

Il futuro

Finora, quindi, l'innovazione delle banche si è concentrata prevalentemente sui front end, in alcuni casi trascurando il back end. Nei prossimi anni, quindi, per sostenere il percorso verso al digital transformation, le banche dovranno rivedere le architetture dei sistemi informativi, oggi ancora basati su isole applicative non integrate tra loro, con conseguenti difficoltà di risposta ai cambiamenti e alle innovazioni richiesti dal business. Questo si tradurrà nella modernizzazione di gran parte della applicazioni core, non tanto dal punto di vista funzionale quanto sul piano architetturale.

Image courtesy of Feelart at FreeDigitalPhotos.net

Condividi questo articolo



Forse ti interessa anche...

- [Digital banking: per GFT l'Italia è sulla buona strada](#)
- [Cinque obiettivi della digital transformation nella consulenza](#)
- [Assinform: speranza di ripresa per l'IT nel 2015](#)