

I 10 TREND DELLA DIGITAL TRANSFORMATION IN BANCA SECONDO ASSINFORM

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.

1. Tutto ruota attorno alla relazione con il cliente

Il segmento del software e delle soluzioni ICT rappresenta la componente chiave nei progetti di digital transformation, in quanto capaci di abilitare una nuova relazione con la clientela.

2. PC e tablet in ripresa

In crescita il segmento di dispositivi e sistemi, 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. Cresce l'adozione dei tablet per la forza commerciale (promotori e private banker) e per supportare la gestione del cliente al di fuori della filiale.

3. Servizi IT 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.

4. I progetti ICT delle banche

La customer experience è 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.

5. I piani di investimento

L'asse portante di queste strategie di innovazione è la digitalizzazione: dematerializzazione di processi interni e di filiale, e nuovo modello

di relazione con il cliente sempre più digitale e multicanale.

6. Il CRM e la digitalizzazione

Forti investimenti, inoltre, in campagne mirate e negli strumenti di social CRM. Peso crescente anche per il contact center multicanale: punto di contatto strategico per gestire la relazione con il cliente e su cui si concentreranno molti progetti anche nel 2015.

7. BI e Big Data Analytics

Focus crescente anche sui progetti di business intelligence e big data analytics per il monitoraggio della customer experience, oltre che per supportare il risk management e il finance.

8. No stop agli investimenti in sicurezza

La compliance continua a incidere sulle attività progettuali dei sistemi informativi delle banche: la sicurezza informatica ha ricevuto una spinta dal XV aggiornamento della Circolare 263 di Banca d'Italia. A questo si è aggiunto l'obbligo imposto dall'UE di rafforzare i sistemi di autenticazione per internet banking attraverso OTP.

9. 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.

10. Il futuro

L'innovazione delle banche si è concentrata sui front end, trascurando il back end. Nei prossimi anni per sostenere il percorso verso la digital transformation le banche rivedranno le architetture dei sistemi informativi, oggi ancora basati su isole applicative non integrate tra loro. Questo si tradurrà nella modernizzazione di gran parte delle applicazioni core sul piano architeturale.