

SERVIZI FINANZIARI

Trasforma la tua azienda affrontando le nuove sfide del settore dei servizi finanziari

La nuova era digitale

Oggi una combinazione di tecnologie in rapida evoluzione, normative in continuo cambiamento e nuove pressioni del mercato sta trasformando alcune delle pratiche standard del passato in motivi di timore - o perfino in rischi - per gli istituti finanziari.

Queste nuove pressioni provengono da clienti più informati e digitalmente competenti che ora hanno accesso a strumenti potenti e a un numero infinito di opzioni che sono, letteralmente, a portata di mano.

Inoltre, oggi i dirigenti delle aziende devono affrontare concorrenti non tradizionali sempre più agguerriti, senza trascurare le continue modifiche normative che richiedono la massima attenzione. Contemporaneamente, è diventato indispensabile per tutte le aziende riuscire a sfruttare i propri dati in modo più efficiente. Infine, allineare la strategia aziendale e gli interessi dei clienti non è mai stato così importante. È per questo motivo che molte aziende leader devono puntare su innovazione e trasformazione. Qui di seguito troverai sei sfide che le aziende che si occupano di servizi finanziari devono affrontare e scoprirai come possono reagire attivamente a tali sfide.

Allineare strategia e aspettative dei clienti in costante evoluzione

Quando si tratta di trasformazione digitale, la capacità delle aziende finanziarie di garantire un'esperienza digitale efficiente e senza problemi - ai clienti sia privati che commerciali - sta diventando fondamentale per distinguersi dai concorrenti. E anche se la parola "digitale" è posta all'inizio di una frase o viene usata da sola, nessuno mette in dubbio che **il fattore umano sia l'elemento fondamentale** per garantire il successo di una trasformazione digitale davvero utile ed efficace. Non esistono soluzioni temporanee e improvvisate quando si parla di trasformazione digitale.

Al contrario, occorre intervenire per valutare e modernizzare i processi e le tecnologie, così da supportare l'esperienza cliente richiesta e attesa. Per conseguire questi obiettivi strategici, le aziende leader devono decidere come aumentare gli investimenti nelle analisi di marketing e in altre tecnologie integrate in grado di migliorare le esperienze dei clienti. In questo modo, l'azienda disporrà degli strumenti giusti per gestire il customer journey in modo efficace e personalizzato.

Sfruttare le analisi dei dati nel lavoro quotidiano

Le aziende che si occupano di servizi finanziari oggi non funzionano più come un insieme di silos scollegati e isolati. E nemmeno dovrebbero farlo le soluzioni di analisi e di Business Intelligence (BI) che le aziende utilizzano. Costrette a muoversi tra ecosistemi di dati in costante espansione e strumenti per il reperimento dei dati desktop-based che non sono in grado di supportare la data governance, spesso le aziende sono costrette a prendere decisioni alla cieca. Questo porta a dover gestire interpretazioni discordanti e inaffidabili dei dati. Mano a mano che i silos analitici proliferano, le aziende risentono di ciò che gli esperti chiamano **effetto spreadmart**, che mina la fiducia nei dati e porta a processi decisionali poco efficaci. Per sfruttare al meglio le analisi dei dati nei flussi di lavoro quotidiani, c'è bisogno della BI interconnessa. La BI interconnessa è un approccio innovativo e pionieristico alle analisi, capace di collegare ogni parte dell'azienda tramite una struttura analitica condivisa che ogni persona può utilizzare ed estendere con facilità. La BI interconnessa elimina i silos analitici una volta per tutte, consentendo a ogni dipendente di utilizzare le funzionalità self-service della BI e di sfruttare così l'intelligenza collettiva dell'intera azienda.

Assicurarsi la fedeltà dei clienti più importanti nonostante la concorrenza

Come saprai già, l'innovazione non capita per caso. E mentre il timore di un crollo dei profitti e della perdita della fedeltà dei clienti a causa di concorrenti più agguerriti, processi obsoleti

e altre pressioni sta raggiungendo l'apice, gli istituti finanziari devono iniziare a pensare in modo diverso. Non è più sufficiente aumentare la produttività automatizzando i processi aziendali oppure differenziarsi tramite la funzionalità dei prodotti. Per avere successo e superare le sfide di oggi, occorre che un'azienda si distingua chiaramente dai concorrenti, che trasformi profondamente i suoi processi e che individui strumenti di innovazione flessibili.

Le aziende leader si assicurano la fedeltà dei clienti quando capiscono che i timori iniziali relativi ai nuovi ingressi sul mercato erano mal riposti. **Le nuove aziende FinTech ormai si sono rese conto delle difficoltà delle sfide da affrontare in un settore rigidamente regolamentato.**

Contemporaneamente, gli istituti finanziari - costretti a competere con questi operatori a livelli più elevati - stanno scoprendo nuove capacità e iniziano a prendere in considerazione l'idea di realizzare partnership con le aziende FinTech: **oltre l'80% degli istituti finanziari prevede di incrementare le collaborazioni con le aziende FinTech nei prossimi tre/cinque anni.**

Creare una strategia flessibile per le innovazioni

Per puntare sempre più sul digitale e sui servizi, le aziende assicurative, bancarie e dei servizi finanziari hanno bisogno di una visione e di una strategia chiare per quanto riguarda la trasformazione digitale. Purtroppo, la maggior parte delle aziende al momento non dispone di questa strategia.

Secondo Forrester, solo il "27% delle società può contare su una strategia digitale completa; e solo il 21% ritiene che questa strategia sia elaborata e gestita dalle persone giuste". Per far partire la propria strategia digitale con il piede giusto, occorre cambiare il modo in cui si guarda alla trasformazione digitale, che finora è stata implementata principalmente su piccola scala. Le aziende spesso disponevano di una singola applicazione derivata da un'innovazione oppure di una sola idea, adottata da un gruppo ristretto di persone lungimiranti. Certamente questi sforzi possono aver ottenuto un riconoscimento o aver influenzato un piccolo segmento dell'attività, ma probabilmente sono rimasti isolati e scollegati e non sono riusciti ad avere un impatto significativo sulla supply chain aziendale, sulla produzione o su altre aree operative essenziali. Soltanto promuovendo la

digitalizzazione di ogni punto di contatto e a ogni livello - coinvolgendo dipendenti, clienti e operazioni -, è possibile realizzare davvero i cambiamenti e aggiungere valore a tutta l'azienda. Solo innovazioni su scala aziendale e strategie flessibili consentono di creare vantaggi competitivi a lungo termine che incrementano la domanda e rafforzano la fedeltà.

Continuare a garantire il rispetto di regole e normative in costante evoluzione

La gestione dei rischi in ambienti complessi richiede visibilità, valutazione e reattività in tutta l'azienda. I rischi legati alla sicurezza, causati da autorizzazioni discordanti e in conflitto per l'accesso degli utenti alle applicazioni, possono essere mitigati da software appositi per la gestione dei rischi e della compliance; in questo modo, è possibile ridurre al minimo le inefficienze e verificare i permessi degli utenti, assicurando nel contempo il rispetto di leggi, normative e standard di settore specifici per i servizi finanziari. I software relativi a governance, rischi e compliance (GRC) garantiscono versatilità, adattabilità ed estensibilità e aiutano ad automatizzare le rilevazioni, la prevenzione e gli interventi per molteplici tipologie di rischi. Le soluzioni innovative aiutano anche le aziende a essere pronte per ogni tipo di audit, sia interno che esterno, e consentono agli utenti delle divisioni finanziaria e IT o che si occupano degli audit di condividere una piattaforma comune per monitorare in modo indipendente i controlli su tutte le applicazioni chiave. Le soluzioni moderne per la gestione dei rischi e della compliance proteggono l'azienda identificando i rischi operativi critici, assicurando il rispetto dei requisiti di compliance in continuo cambiamento e mettendo in ordine di priorità, in modo oggettivo, gli aspetti che richiedono più attenzione e risorse. Il software migliore dovrebbe analizzare i ruoli degli utenti per rilevare proattivamente violazioni della separazione dei compiti e problemi potenziali nelle

transazioni registrate e nei dati principali. Con questo supporto, sarà possibile gestire con coerenza e attivamente diversi tipi di rischio in tutta l'azienda per migliorare l'efficacia operativa e l'efficienza, e ridurre i rischi.

Promuovere lo sviluppo del personale e fornire nuove competenze digitali

La trasformazione digitale è uno degli argomenti più discussi e importanti nel mondo di oggi. Più che una semplice accelerazione, la trasformazione digitale riguarda l'esigenza da parte degli istituti finanziari di superare la digital disruption e mantenersi competitivi su un mercato in rapida evoluzione. Benché diverse persone possano offrire definizioni alternative, poche negano il fatto che la trasformazione digitale - insieme al potenziale umano - è essenziale per la sopravvivenza delle aziende. Tuttavia, mettere i dipendenti - e di conseguenza l'intera azienda - nella posizione giusta per supportare e realizzare una strategia di trasformazione digitale è più difficile che realizzare una digitalizzazione delle risorse umane. Soltanto una strategia integrata concentrata su individuazione, assunzione e fidelizzazione dei talenti, nonché sul coinvolgimento dei dipendenti e sulla gestione della formazione, fornisce le basi adeguate per questa trasformazione. Le idee nuove e innovative, rese possibili dalla trasformazione digitale, possono aiutare l'azienda a conquistare la lealtà e la fedeltà dei dipendenti (e dei clienti), creando una cultura fondata sull'innovazione continua che i concorrenti faranno fatica a eguagliare.

[Per saperne di più >](#)



Infor sviluppa business software nel cloud per settori specifici. Con 17.000 dipendenti e oltre 68.000 clienti in più di 170 paesi, il software Infor è progettato per il progresso. Per saperne di più visita infor.com.

Seguici: [in](#) [f](#) [t](#)