

## KEY RESULTS - Osservatorio Information Governance

Gennaio 2024

# Misuriamo la Data Governance

## Esplorare l'AS IS per costruire il TO BE



Gli Analisti ABI Lab di riferimento:

- Flavio Fintschj, [f.fintschj@abilab.it](mailto:f.fintschj@abilab.it)
- Giovanni Mazzapioda, [g.mazzapioda@abilab.it](mailto:g.mazzapioda@abilab.it)
- Marco Rotoloni, [m.rotoloni@abilab.it](mailto:m.rotoloni@abilab.it)



I dati possono rappresentare una risorsa chiave per realizzare la banca di nuova generazione, ma occorre attrezzarsi per governarli e per trarne il massimo valore.

Questa considerazione non è affatto scontata. Chi conosce il mondo dell'Information Governance sa bene quanto sia impervio il sentiero. Un percorso lungo e pieno di sfide.

Una **sfida strategica**, poiché la Data Governance non riguarda più esclusivamente le incombenze regolamentari e di controllo, ma si concentra sul valore del patrimonio informativo, a supporto dei percorsi trasformativi della banca.

Una **sfida organizzativa**, perché per fare bene Data Governance non basta scrivere una policy e nominare un Chief Data Officer. Occorre verificare costantemente gli obiettivi, coinvolgere gli attori giusti, ingaggiare i Data Owner e chiarire i profili di responsabilità, le logiche di ingaggio e il disegno dei processi interni.

Una **sfida culturale**, perché il governo dei dati è soprattutto questione di collaborazione, dialogo, partecipazione e coinvolgimento. Sarà necessario far salire a bordo tutte le competenze opportune e incoraggiare logiche di community.

Una **sfida implementativa**, relativa alla ricerca degli strumenti, delle tecnologie e delle metodologie più adeguate per supportare gli obiettivi che l'azienda si pone e favorire il percorso di evoluzione in ottica Data Driven.

Per affrontare quest'avventura abbiamo bisogno di una bussola: un **framework di monitoraggio**, che permetta di verificare i risultati raggiunti e indirizzare i passi futuri. Su questo, si è focalizzata la ricerca dell'**Osservatorio Information Governance di ABI Lab** nell'ultimo anno.

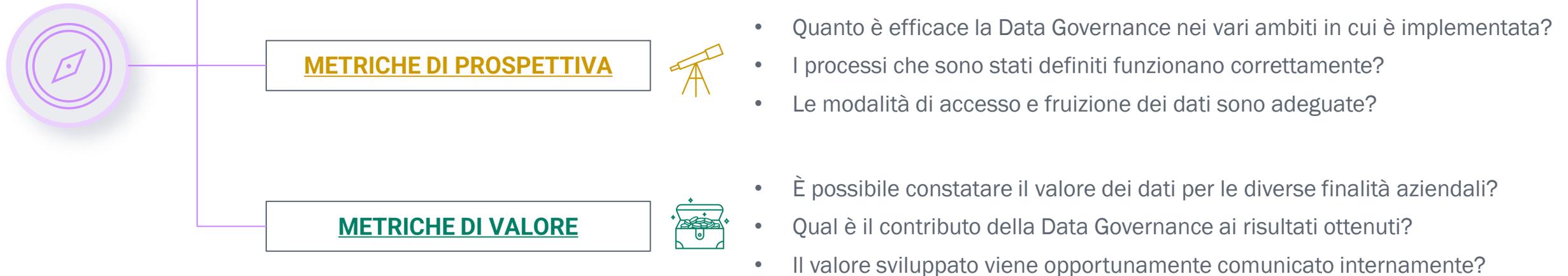
# – Tutto ciò che è misurabile è migliorabile

Per monitorare nel continuo il programma di Data Governance, è importante fare riferimento a un set di indicatori e KPI che offrano un riscontro affidabile sui risultati raggiunti e suggeriscano le azioni migliorative da realizzare con maggiore priorità.

L'Osservatorio Information Governance ha identificato un framework di riferimento per monitorare la Data Governance, articolato su tre macro-aree:

## MACRO-AREE DI MONITORAGGIO

## DOMANDE CHIAVE



Di seguito, si riportano alcune evidenze dal percorso di ricerca.

# Le metriche di contesto



Si ritiene importante verificare il livello di pervasività della Data Governance nel contesto aziendale, tenendo in considerazione le impostazioni organizzative, le configurazioni architetturali e la diffusione di una cultura Data Driven.

## DIMENSIONI DA PRESIDARE



### AREA: ATTIVAZIONE

- Estensione delle policy di Data Governance
- Sviluppo delle roadmap implementative
- Adeguatezza dell'impianto organizzativo



### AREA: ARCHITETTURA

- Performance dell'infrastruttura a supporto
- Efficacia dei processi di Data Integration
- Performance dei processi di elaborazione dati



### AREA: CULTURA

- Sviluppo delle attività di formazione
- Stimolo alla collaborazione e alla condivisione
- Valutazione dell'effort dedicato al tema dati

## EVIDENZE DALLA RICERCA

- Il **64%** delle banche monitora il **grado di copertura** delle diverse dimensioni del Framework di Data Governance.
- Il **45%** dei rispondenti monitora il **livello di attivazione dei ruoli**, anche con riferimento ai **Data Owner**.
- Per il **36%** dei rispondenti, può essere interessante dotarsi di KPI sui **processi di elaborazione dati**.
- Il **55%** dei rispondenti dispone di informazioni utili per costruire KPI sui **processi di Data Integration**.
- Il **55%** delle banche monitora l'erogazione di **formazione** sui temi di Data Governance.
- Il **64%** delle banche riterrebbe interessante misurare quanto è ampia la **partecipazione a una Data Community**.



Guardando ai risultati ottenuti nei vari ambiti dati, si evidenzia l'importanza di presidiare l'efficacia delle attività di Data Quality, rappresentazione del patrimonio informativo, e facilitazione delle modalità di utilizzo dei dati da parte dei diversi utenti interni.

## DIMENSIONI DA PRESIDARE



### AREA: QUALITÀ

- Conformità dei dati alle esigenze di utilizzo
- Robustezza dell'impianto di controllo qualità
- Grado di copertura dei controlli implementati



### AREA: REMEDIATION

- Capacità di individuare e risolvere le anomalie
- Prevenzione da potenziali incident
- Efficienza del troubleshooting



### AREA: REPORTING

- Efficacia nella produzione di report predefiniti
- Pervasività del reporting
- Automazione del reporting



### AREA: METADATI E MODELLO DATI

- Estensione del Data Model
- Grado di copertura dei principali metadati
- Copertura del Data Lineage



### AREA: ACCESSO E UTILIZZO

- Presenza di strumenti di Data Governance
- Livello di utilizzo
- Utilità percepita

## EVIDENZE DALLA RICERCA

- L'**82%** delle banche considera nei cruscotti il livello di **conformità dei dati rispetto ai controlli effettuati**. Nel **55%** dei casi si misura anche la **robustezza dei controlli**.
- Il **73%** delle banche monitora l'**efficacia nella gestione anomalie** e nel **55%** dei casi è misurata anche la **durata media degli incident**.
- Il **55%** delle banche considera interessante misurare il **grado di attivazione dei processi di reporting**.
- Il **45%** delle banche monitora la **copertura del Lineage Verticale** (ossia del legame tra il dato di business e la sua rappresentazione fisica nei sistemi).
- Il **55%** delle banche riterrebbe interessante monitorare la **diffusione dei tool di Data Governance**, ma si riscontrano difficoltà a reperire le informazioni necessarie.



Le metriche di valore puntano a inquadrare il valore dei dati per l'azienda e il contributo della Data Governance per accrescere tale valore. **Si tratta di una tematica per molti versi ancora da esplorare, su cui molte banche stanno ancora riflettendo.**

## DIMENSIONI DA PRESIDARE



### AREA: VALORE DEI DATI PER L'AZIENDA



*Interpretazione, misurazione e comunicazione del valore dei dati per l'azienda, considerando i possibili impieghi del dato e le sottostanti finalità di business.*



### AREA: VALORE DELLA DATA GOVERNANCE



*Valutazione del contributo apportato dalla Data Governance nell'accrescere o conservare il valore intrinseco dei dati, in relazione agli scopi a cui sono dedicati.*

## EVIDENZE DALLA RICERCA

- **Diverse realtà stanno sviluppando un approccio** per valutare i ritorni economici dell'adozione di un presidio di Data Governance.
- A seconda dello **specifico contesto** e degli **obiettivi** che ci si pone, potrebbe rendersi necessario adottare **differenti metodologie**.
- Man mano che si amplia il **perimetro di responsabilità del Chief Data Officer (CDO)**, con crescenti sinergie con l'area Analytics e Intelligenza Artificiale, il tema della misurazione del valore assume maggiore rilevanza.
- Chi sta muovendo i primi passi, sta riscontrando **benefici in termini di comunicazione** con i propri stakeholder, con ricadute positive sul riconoscimento del ruolo e dell'impatto della Data Governance in azienda.
- Si riconosce l'esigenza di proseguire attraverso un **cammino di graduale maturazione** sul tema.



- Continua ad ampliarsi la **sfera d'influenza della Data Governance**, che contribuisce all'evoluzione del business, partecipa alla realizzazione di nuovi progetti e favorisce la trasformazione culturale nell'organizzazione. Elemento chiave di questa trasformazione è la consapevolezza del **valore** offerto.
- Parallelamente, si rafforza l'impegno a rendere l'impianto di Data Governance ancor più performante, agendo sull'innovazione delle **Architetture Dati**, sull'affinamento delle **metodologie**, sull'adeguamento dei **processi** e sull'upgrade degli **strumenti**.
- Con lo sviluppo della disciplina, matura la consapevolezza che la Data Governance deve essere intesa come un'**esplorazione continua**, che richiederà di affrontare **considerazioni strategiche, organizzative, tecnologiche e culturali**.
- Per non perdersi lungo il sentiero e indirizzare la trasformazione, è importante **monitorare** i risultati della Data Governance. A tal fine, l'Osservatorio Information Governance di ABI Lab ha definito un **framework condiviso**, su cui nel corso del 2023 è stato realizzato un **esercizio di assessment collettivo** per verificare il livello di diffusione dei principali KPI.
- ABI Lab continua a presidiare le sfide emergenti in ambito Data Governance, attraverso la sua community che mantiene attivo il confronto e rafforza ulteriormente le **attività di ricerca** sui trend emergenti.

# L'Osservatorio Information Governance

## Obiettivi e community dei partecipanti

### OBIETTIVI



L'Osservatorio Information Governance si pone come ambito di analisi e confronto delle principali tematiche organizzative e operative che impattano la gestione delle informazioni.

### COMMUNITY



#### 18 BANCHE E 1 OUTSOURCER



- Banca Mediolanum
- Banca Popolare di Sondrio
- Banca Sella
- Banca Ubae
- Banco BPM
- Bper Banca
- Cassa Centrale
- Cassa Depositi e Prestiti
- Cedacri
- CheBanca!

- Credit Agricole Italia
- Credito Emiliano
- Deutsche Bank
- Iccrea Banca
- Intesa Sanpaolo
- Mediobanca
- Poste Italiane
- Société Generale
- Santander Consumer Bank



#### 9 INNOVATION PARTNER

- Accenture
- Deloitte
- IBM
- Imola Informatica
- Informatica
- Irion
- NTT Data
- Kirey Group
- KPMG

#### 1 ACCORDO DI COLLABORAZIONE

- Dama Italy

# L'Osservatorio Information Governance

## Overview delle attività svolte

### ATTIVITÀ DI RICERCA



Attività di ricerca sui temi segnalati come di maggiore interesse dal Tavolo di Lavoro.



### TEMATICHE PRESIDATE NEL CONTINUO



- **CONFRONTO CONTINUATIVO:** tavolo di confronto e scambio di esperienze tra i responsabili dell'Information Governance in Banca, anche attraverso la realizzazione di analisi, survey e benchmark.
- **FRAMEWORK E LINEE GUIDA:** consolidamento di modelli condivisi, linee guida e Framework di riferimento in materia di Information Governance.
- **MONITORAGGIO DEL CONTESTO:** presidio dei cambiamenti in atto, anche con riferimento alle evoluzioni normative con impatto sull'Information Governance.
- **PRESIDIO DEI TREND D'INNOVAZIONE:** monitoraggio dell'evoluzione tecnologica e degli strumenti a supporto del governo dei dati.

### INTERVENTI DI BANCHE E INNOVATION PARTNER



- **Testimonianze dirette delle banche partecipanti all'Osservatorio**, per dare maggior valore allo scambio di conoscenze ed esperienze, su tematiche d'interesse.
- **Contributi degli Innovation Partner** per sviluppare know how e condividere esperienze dirette sulle specifiche tematiche oggetto di analisi (anche con opportune ricerche).

### REPORT ANNUALE



Realizzazione di un **Report annuale** in cui sono illustrate dettagliatamente le evidenze dell'attività di ricerca.

### EVENTO FINALE



**Workshop** di fine anno con presentazione dei principali risultati del percorso di approfondimento, diffusione del report, testimonianze di banche e Innovation Partner.