

21/03/2022

# PASSION FOR INNOVATION

## L'INNOVAZIONE E LA BANCA DEL FUTURO

- Pierfrancesco Gaggi, Direttore Centrale per le attività internazionali e le relazioni con le associazioni europee **ABI** e Presidente **ABI Lab**
- Massimo Proverbio, Chief IT Digital and Innovation Officer **Intesa Sanpaolo**
- Elvio Sonnino, Vice Direttore Generale e COO **Gruppo BPER**

# Macro-aree di lavoro per costruire la banca del futuro

## DOVE CONCENTRARE GLI SFORZI?

Molte cose sono cambiate negli ultimi due anni.

In risposta ai cambiamenti nello scenario di riferimento, il settore bancario ha concentrato gli sforzi nel catalizzare la propria **trasformazione** (operativa e di business), accelerando la **spinta sul digitale** e contribuendo a introdurre **cambiamenti culturali su larga scala**.

Notiamo, in questo percorso, **quattro macro-aree di lavoro** su cui ci si sta concentrando

### Focalizzazione sul digitale



### Ruolo della tecnologia



### Evoluzione Data Driven



### Ecosistemi di innovazione



## NE PARLIAMO CON:

- Massimo Proverbio, *Chief IT Digital and Innovation Officer Intesa Sanpaolo*
- Elvio Sonnino, *Vice Direttore Generale e COO Gruppo BPER*

# 1- Focalizzazione sul digitale



Le banche stanno ampliando sempre più la propria **offerta digitale** sia in termini di canali che di profondità e tipologie di servizio. Onboarding digitale , vendita a distanza, Account Aggregation, potenziamento dei servizi di assistenza sui diversi canali e in particolare sul canale mobile. Sono molti i filoni di lavoro su cui le banche si stanno concentrando.

Quali sono le priorità strategiche a cui state mirando per ridisegnare i modelli di servizio al cliente?

## HIGHLIGHTS DALLE RICERCHE ABI Lab

64%

Banche che hanno come priorità di investimento il potenziamento dei servizi di **Mobile Banking** e/o di **Internet Banking**.

Top3

Prime tre **direttrici di sviluppo della banca per il prossimo triennio**, nella **relazione con il cliente**:

- Miglioramento continuo della customer experience su tutti i canali.
- Onboarding e vendita digitale.
- Potenziamento dell'offerta di servizi su tutti i canali online.

## — 2- Ruolo della tecnologia



In questo momento di forte instabilità, si rimarca il **ruolo delle tecnologie** come «competenza core» e **fattore differenziante** nel guidare la trasformazione digitale.

La tecnologia guida i percorsi di ricerca dell'**eccellenza nel delivery dei servizi**, con una forte spinta all'ottimizzazione dei processi e a delle infrastrutture.

**Come sta cambiando il ruolo delle tecnologie, nell'accompagnare l'evoluzione dei modelli di servizio?**

### **HIGHLIGHTS DALLE RICERCHE ABI Lab**

**88%**

Banche che segnalano tra le priorità di investimento il **cloud computing** e/o la **modernizzazione dei core banking**.

**79%**

Banche che ritengono che l'**evoluzione delle Operations in ottica end-to-end** avrà un impatto medio-alto sulla Digital Transformation.

**64%**

Banche che segnalano tra le priorità di investimento il **ripensamento delle architetture tecnologiche** e/o la **revisione dei paradigmi di IT Governance**.

## — 3- Evoluzione Data Driven



L'aumento esponenziale nell'uso di dati, connesso alla rapida delle tecnologie digitali, ha fatto crescere l'attenzione del settore verso le pratiche di **Data Governance e Data Valorization**.

Inoltre, la capacità di governare le informazioni si pone come fattore chiave per introdurre innovazioni di servizio (ad esempio basate sull'Intelligenza Artificiale).

Qual è l'importanza della Data Governance nel sostenere la Trasformazione Digitale?

### HIGHLIGHTS DALLE RICERCHE ABI Lab

56%

Banche che segnalano tra prime dieci e priorità di investimento la **Data Governance**.

60%

Banche che ritengono che le **Iniziative per la Data Valorization** sono una priorità di ricerca per il prossimo anno.

80%

Banche per cui la **Data Governance** è un tema importante per favorire lo sviluppo di **soluzioni di Intelligenza Artificiale**.

## 4- Ecosistemi di innovazione



Le banche si pongono l'obiettivo di introdurre le proprie innovazioni in linea con le aspettative di **velocità del mercato** e interagiscono con **ecosistemi di innovazione aperti in continua evoluzione**.

In quest'ambito sviluppa analogamente le proprie attività ABI Lab, che promuove logiche di Open Innovation, attraverso l'interazione con Innovation Partner, Fintech, Startup, Centri di Ricerca e Università.

### Come si articola il modello di sviluppo dell'innovazione della vostra banca e la relazione con gli ecosistemi di innovazione ?

#### HIGHLIGHTS DALLE RICERCHE ABI Lab

72%

Banche che, tra le maggiori priorità di ricerca, segnalano le **piattaforme di Open Banking** e/o il rafforzamento dei **presidi di Open Innovation**.

86%

Banche che hanno dichiarato attivato **partnership/ joint ventures** con aziende **Fintech** o che prevedono di attivarle nel prossimo biennio.

63%

Banche che prevedono, entro il 2025, di adottare il **cloud come il modello di riferimento della banca del futuro**, a cui tendere attraverso una trasformazione eventualmente progressiva.