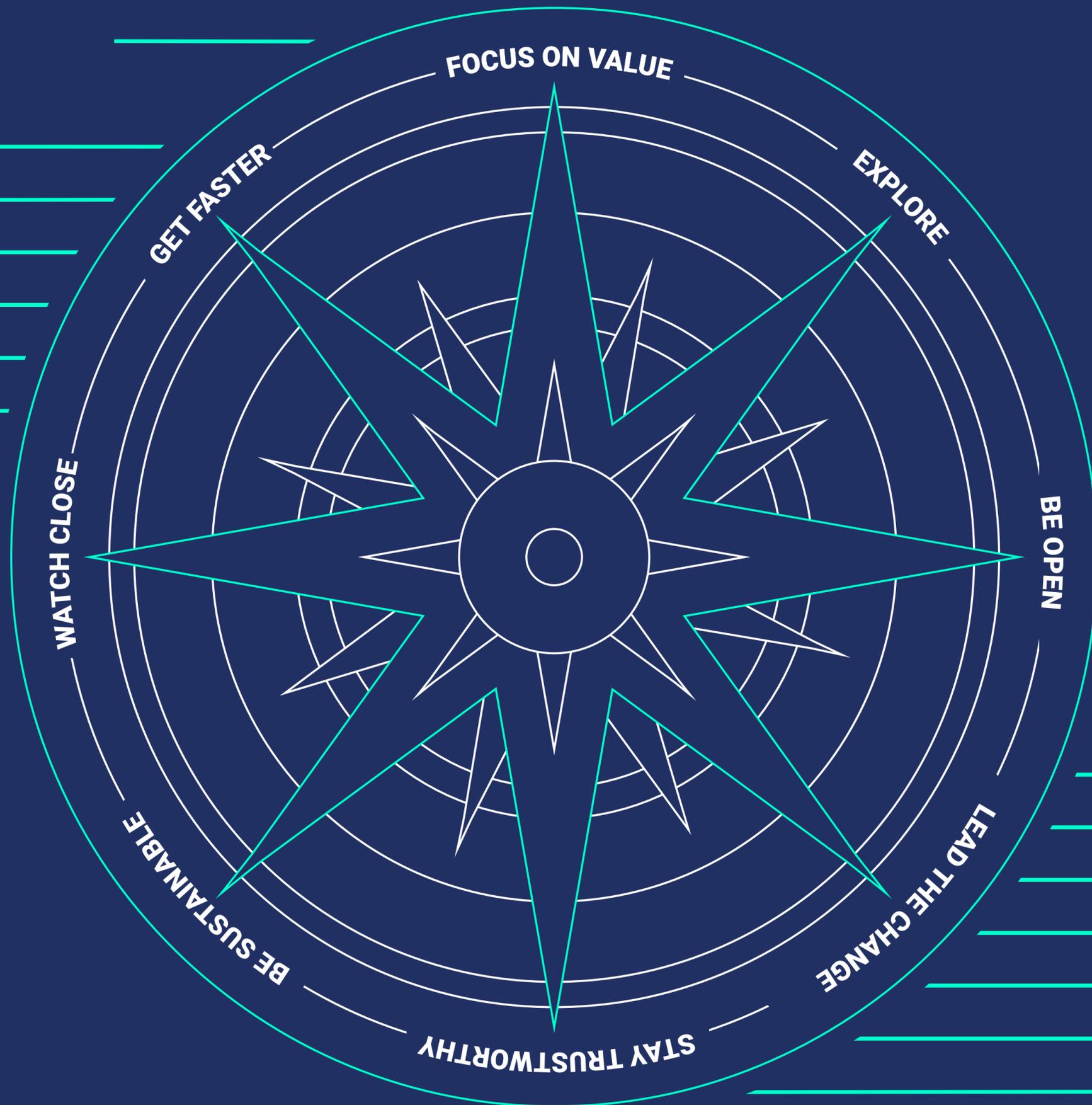


# FOCUS ON VALUE



**Porre l'accento sulla creazione di valore verso tutti gli stakeholder interni ed esterni. Mantenere il focus sul valore del servizio bancario per il cliente. Comprendere e capitalizzare il valore del patrimonio informativo, sviluppare ulteriormente una cultura del dato evolvendo i presidi di Data Governance e adottando paradigmi Data Driven.**

**FOCUS ON VALUE**

# Le tematiche da presidiare



Analisi del  
comportamento  
del cliente



Il monitoraggio  
dei processi operativi



La centralità  
della Data  
Governance

# Studio del comportamento del cliente



**83%**

Banche per cui gli indicatori del comportamento dei clienti influenzano la strategia sui canali

**44%**

Delle banche monitora in real time o quotidianamente il feedback del cliente sull'utilizzo dei canali digitali

# Il monitoraggio dei processi operativi

50%

Banche che evolvono i cruscotti  
operativi in ottica di capacity mgt

59%

Banche con Operation riconosciute  
come Data Owner

# La centralità della Data Governance

**84%**

Banche che hanno avviato  
o previsto azioni sul monitoraggio  
della Data Governance

**79%**

Banche che hanno previsto azioni  
sulla Data Culture entro il 2025

**ABI** Lab