

COSTI & BUSINESS 2015



High performance. Delivered.

Multi speed IT per un multi speed Business:

Il sistema informativo del futuro per le Banche

Roma, 15 Ottobre 2015

**accenture**strategy

Strategy | Digital | Technology | Operations

La *disruption* digitale sta accentuando l'*unbundling* dei servizi bancari in almeno due segmenti con differenti marginalità

"My Cash"

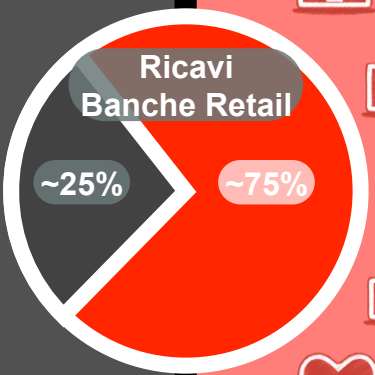
Servizi tradizionali

Conto corrente
Online banking
Bonifici

Monetica

Servizi innovativi

NFC
Pagamenti
Peer to peer



"My Life"

Prodotti finanziari

- Realizzare un sogno
- Costruire un patrimonio e farlo crescere nel tempo
- Avviare un progetto imprenditoriale
- Assicurare il futuro tenore di vita
- Pianificare il percorso formativo dei figli

- Credito al consumo
- Prestito
- Finanziamento
- Assicurazioni
- Risparmio
- Conto titoli
- Risparmio gestito
- Depositi

↓ Margine unitario **minore** e maggiore incidenza dei costi

↘ Focus sull'**efficienza del servizio** (costo di produzione)

↑ Margine unitario **maggiore**

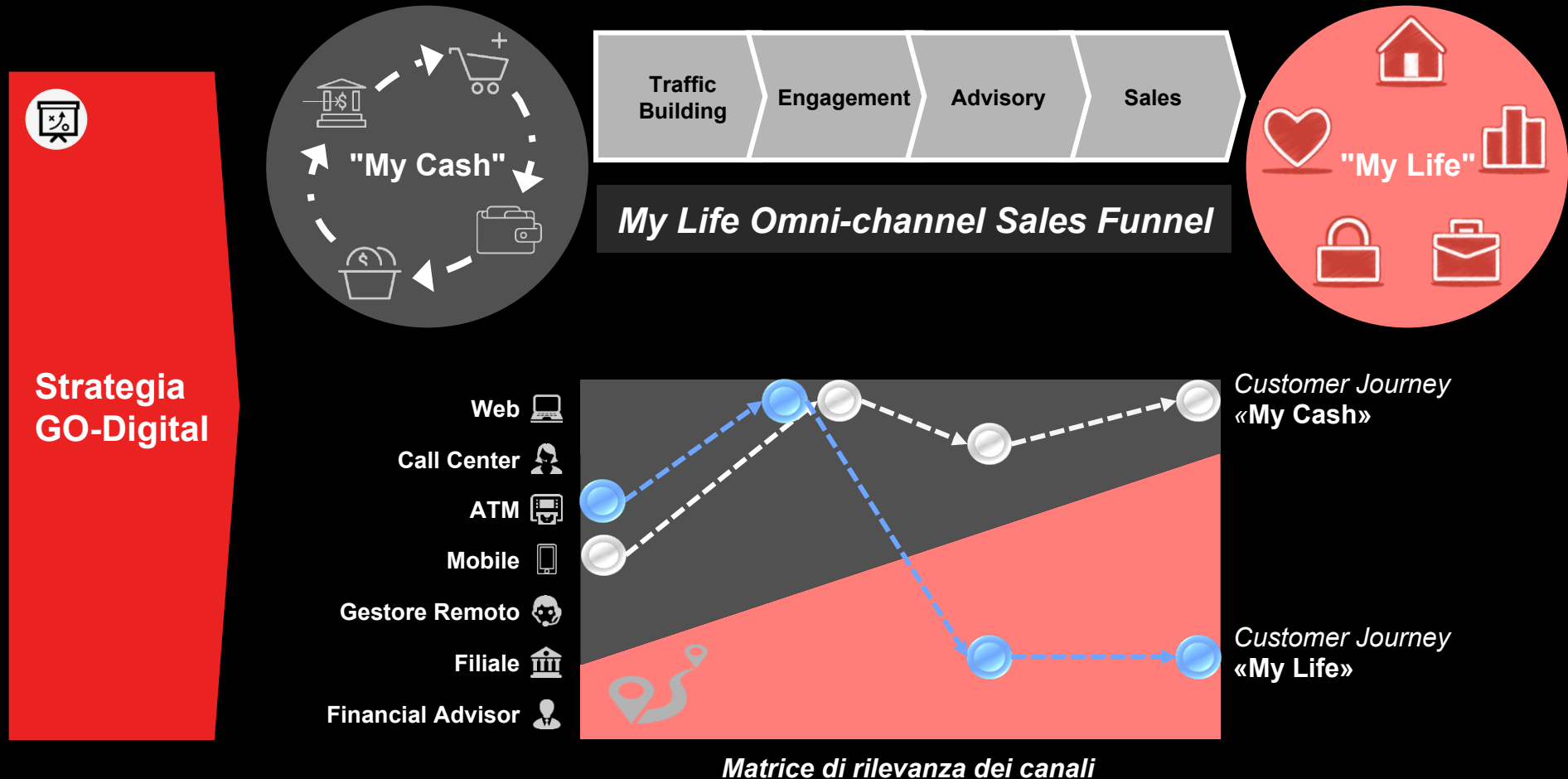
💎 Focus su catalogo di servizi a **maggiore valore aggiunto**

Il modello **"My Cash"** non è più sostenibile...

...se non integrato dal modello **"My Life"** con una offerta di prodotti e servizi a maggiore marginalità

Per abilitare il modello di servizio «My Cash – My Life», la banca si deve dotare di una strategia che favorisca una migliore e più frequente interazione con i clienti riequilibrandone la sostenibilità («**GO-Digital**»)

...



...da convertire con **offerte end-to-end** a maggior valore aggiunto

Progetto "Casa"

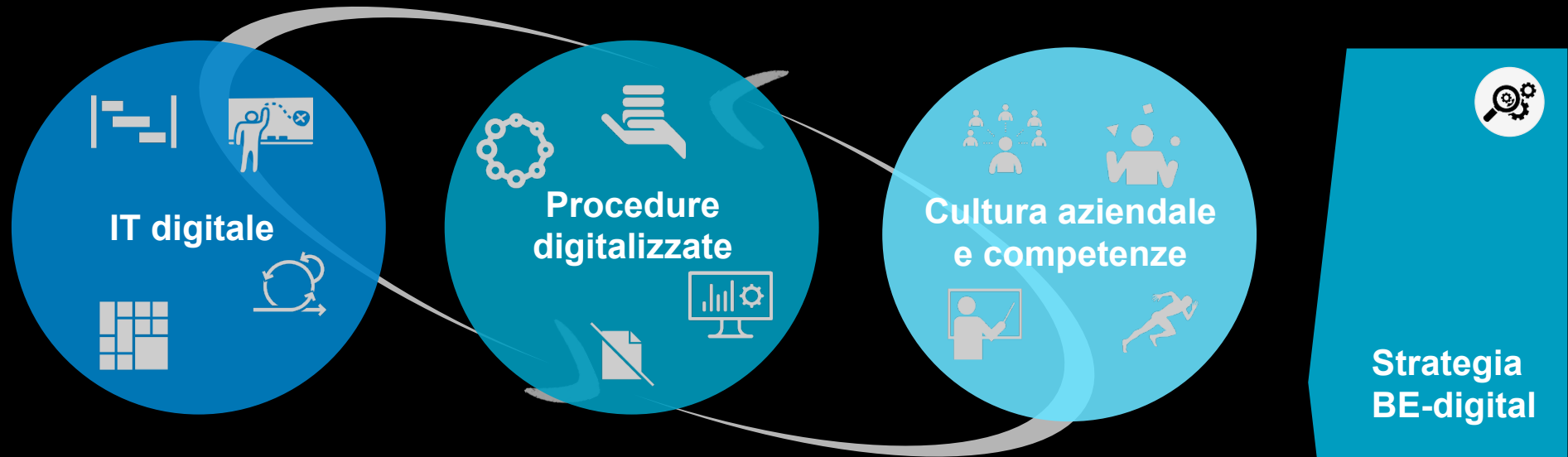


Progetto "Internazionalizzazione impresa"



Strategia
GO-Digital

Allo stesso tempo, è necessaria una più profonda trasformazione a livello di processi e competenze, che evolva la banca in una azienda digitale («**BE Digital**»)



- **Architettura IT digitale**
- **Modello operativo digitale**
- **Gestione dell'innovazione**
- **Gestione dell'ecosistema dei partner**

- **Evoluzione delle procedure interne** per supportare i requisiti dei nuovi processi orientati al cliente
- **Riduzione strutturale dei processi batch e di back-office** non automatici

- **Necessità di un nuovo DNA Digitale della workforce**
- **Spostamento culturale** in ottica "gestione del servizio"
- **Introduzione di nuove forme di collaborazione e smart working**

Il nuovo contesto strategico determina **nuovi requisiti di business** che il sistema informativo del futuro dovrà soddisfare



-  **Nuovi prodotti semplici, ritagliati sui bisogni del cliente e offerti su base contestuale**
-  **Stessa esperienza utente e piena interoperabilità tra diversi canali fisici e digitali**
-  **Apertura e integrazione di nuovi prodotti finanziari e non resi disponibili dall'ecosistema dei partner**
-  **Totale flessibilità e dinamicità del pricing**
-  **Semplificazione e automazione dei processi interni per ottimizzare le modalità di interazione con il cliente**
-  **Processi di gestione dell'innovazione e nuove modalità di collaborazione digitale e «agile»**
-  **Requisiti di compliance e sicurezza indirizzati tempestivamente e utilizzati come vantaggi competitivi**
-  **Servizi sempre disponibili 24/7**

Use case – Prenotare una vacanza (instant payment)



1 Giulia sta prenotando la vacanza per il suo gruppo di amici...



3 ...raccolge quote via P2P dagli amici...



2 ...compra il pacchetto vacanza con il wallet sul sito del tour operator



4 ...paga C-Less il costume per la sua prossima vacanza

Use case – Comprare una TV (instant financing)



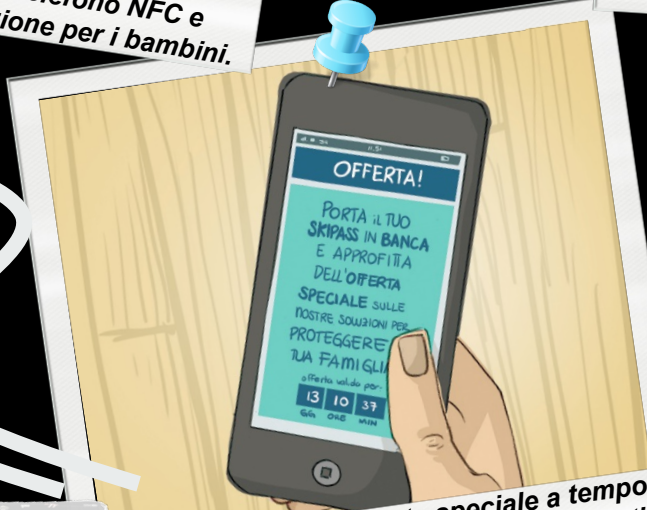
Use case – Andare a sciare (transizione my Cash – myLife)



1 Carlo compra lo skipass per la sua famiglia con il suo telefono NFC e aggiunge l'assicurazione per i bambini.



3 decide durante la risalita di chiedere maggiori informazioni sull'offerta appena ricevuta...



2 riceve un'offerta speciale a tempo limitato per un pacchetto assicurativo completo per tutta la famiglia ...

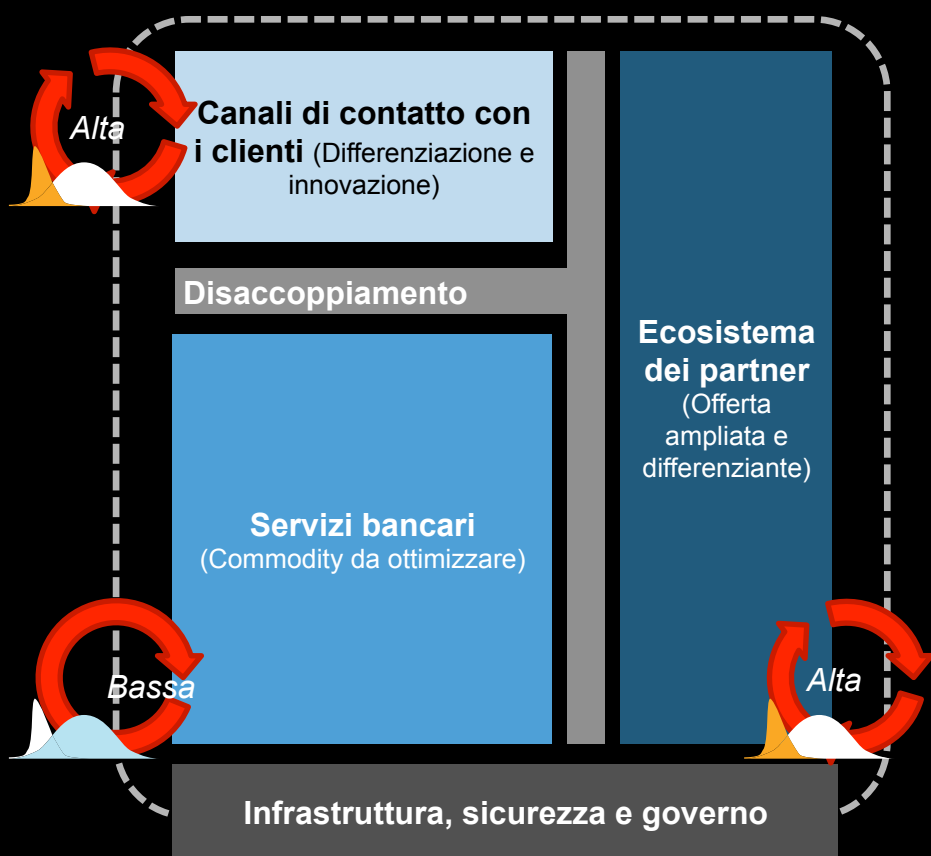


4 Carlo fissa un appuntamento ed al suo rientro passa in Filiale per valutare l'acquisto

Per realizzare il sistema informativo del futuro, la banca dovrà dotarsi di una nuova **architettura tecnologica** e di un nuovo **modello di funzionamento** dell'IT

Modello concettuale dell'IT

Concettuale



Principi

Architettura tecnologica

- **Gestione efficiente e coesistenza** tra sistemi digitali e tradizionali
- **Disaccoppiamento** dei servizi bancari dai canali di contatto con il cliente
- **Apertura all'ecosistema dei partner** per ampliare l'offerta di servizi differenziati
- **Sicurezza informatica** da garantire in un contesto aperto e maggiormente rischioso

Modello di funzionamento

- Modello operativo che permetta al contempo di **standardizzare i sistemi legacy**, accelerare la **trasformazione digitale** e promuovere l'adozione strutturale di **soluzioni innovative**

Il sistema informativo del futuro *rende sostenibile il business My Cash*, abilitando al contempo *la le offerte a valore aggiunto del business My Life*

GO-Digital



«My Cash» in pillole

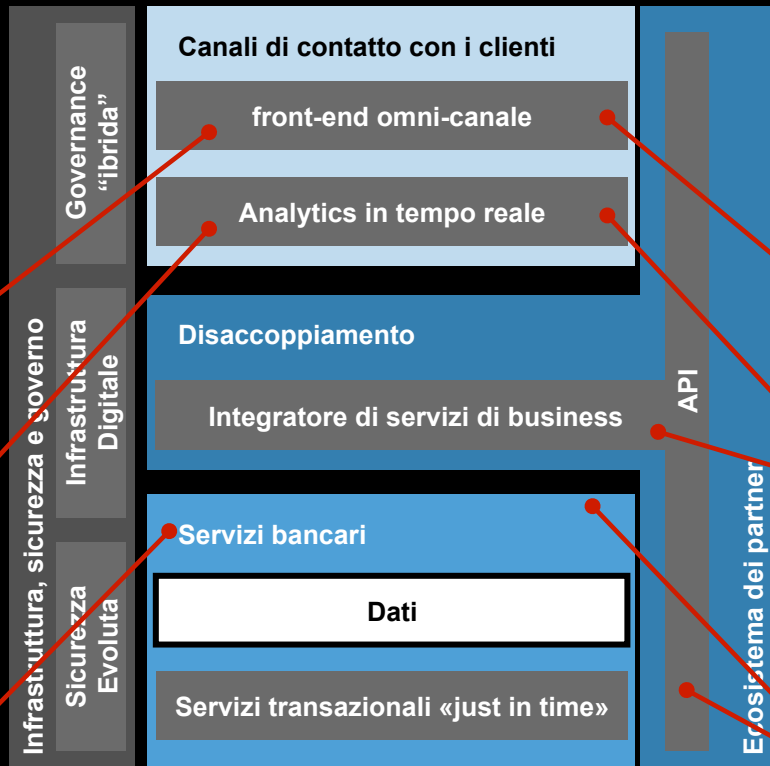
Il sistema informativo permette al cliente di...

...fruire in modo **coerente su tutti i canali...**

...con offerte **personalizzate** basate sulle proprie **esigenze...**

...**servizi finanziari** di tipo **transazionale disponibili 24/7**

BE-Digital



- **Governo «snello» e flessibile** che garantisce la gestione di soluzioni realizzate a differenti velocità
- **Automazione dei processi, ottimizzazione dell'Infrastruttura e sicurezza** garantita secondo i requisiti regolamentari

GO-Digital



«My Life» in pillole

Il sistema informativo permette al cliente di...

...fruire in modo coerente su **canali tradizionali e social...**

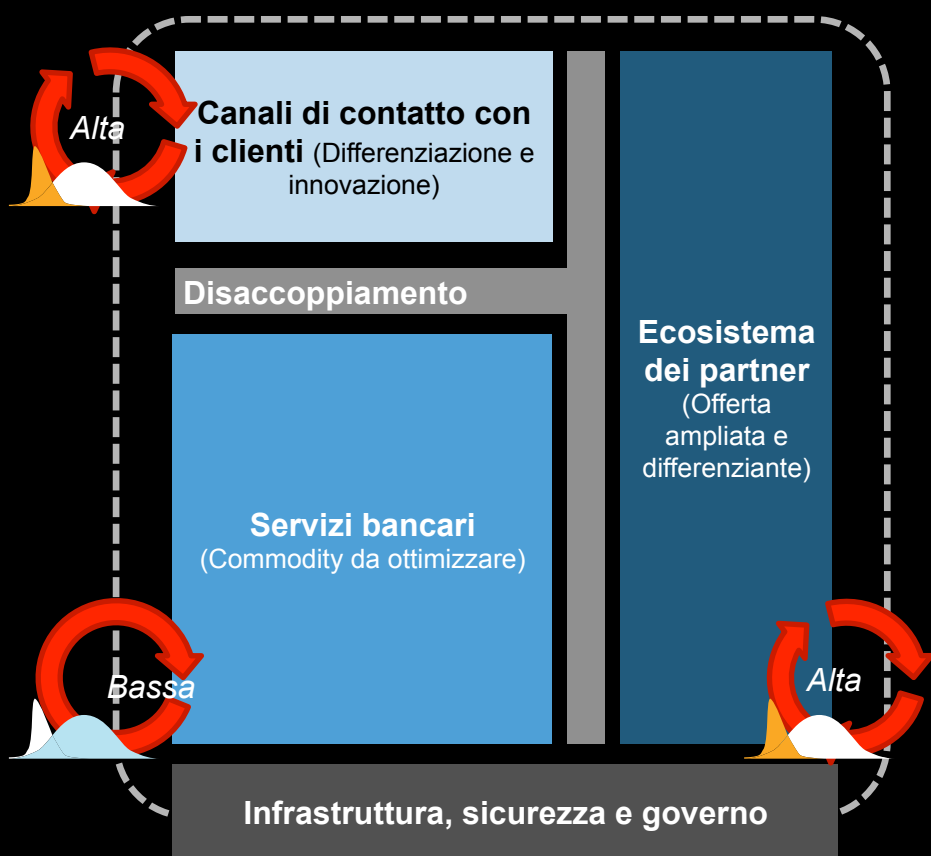
...con offerte **personalizzate** basate sulle proprie **esigenze** sfruttando **le competenze e professionalità** distintive della banca...

servizi a valore aggiunto finanziari e non anche forniti da terze parti **relativi ai propri progetti futuri**

Per realizzare il sistema informativo del futuro, la banca dovrà dotarsi di una nuova **architettura tecnologica** e di un nuovo **modello di funzionamento** dell'IT

Modello concettuale dell'IT

Concettuale



Principi

Architettura tecnologica

- Gestione efficiente e coesistenza tra sistemi digitali e tradizionali
- Disaccoppiamento dei servizi bancari dai canali di contatto con il cliente
- Apertura all'ecosistema dei partner per ampliare l'offerta di servizi differenziati
- Sicurezza informatica da garantire in un contesto aperto e maggiormente rischioso

Modello di funzionamento

- Modello operativo che permetta al contempo di **standardizzare i sistemi legacy**, accelerare la **trasformazione digitale** e promuovere l'adozione strutturale di **soluzioni innovative**

L'IT del futuro ha nuove e molteplici priorità: dalla gestione efficiente dei **legacy** ed efficace della **trasformazione digitale**, alla **innovazione** promossa e realizzata in maniera strutturale

Priorità dell'IT

Requisiti da soddisfare

Standardizzare e gestire i sistemi legacy

- Predittibilità
- Efficienza di costo
- Compliance regolamentare

Accelerare la trasformazione digitale

- Velocità di esecuzione
- Rapida approvazione del business
- Capacità di portare rapidamente a scala

80%-90% del portafoglio IT

**Modello operativo
«Tradizionale accelerato»**

Realizzare soluzioni disruptive con l'ecosistema

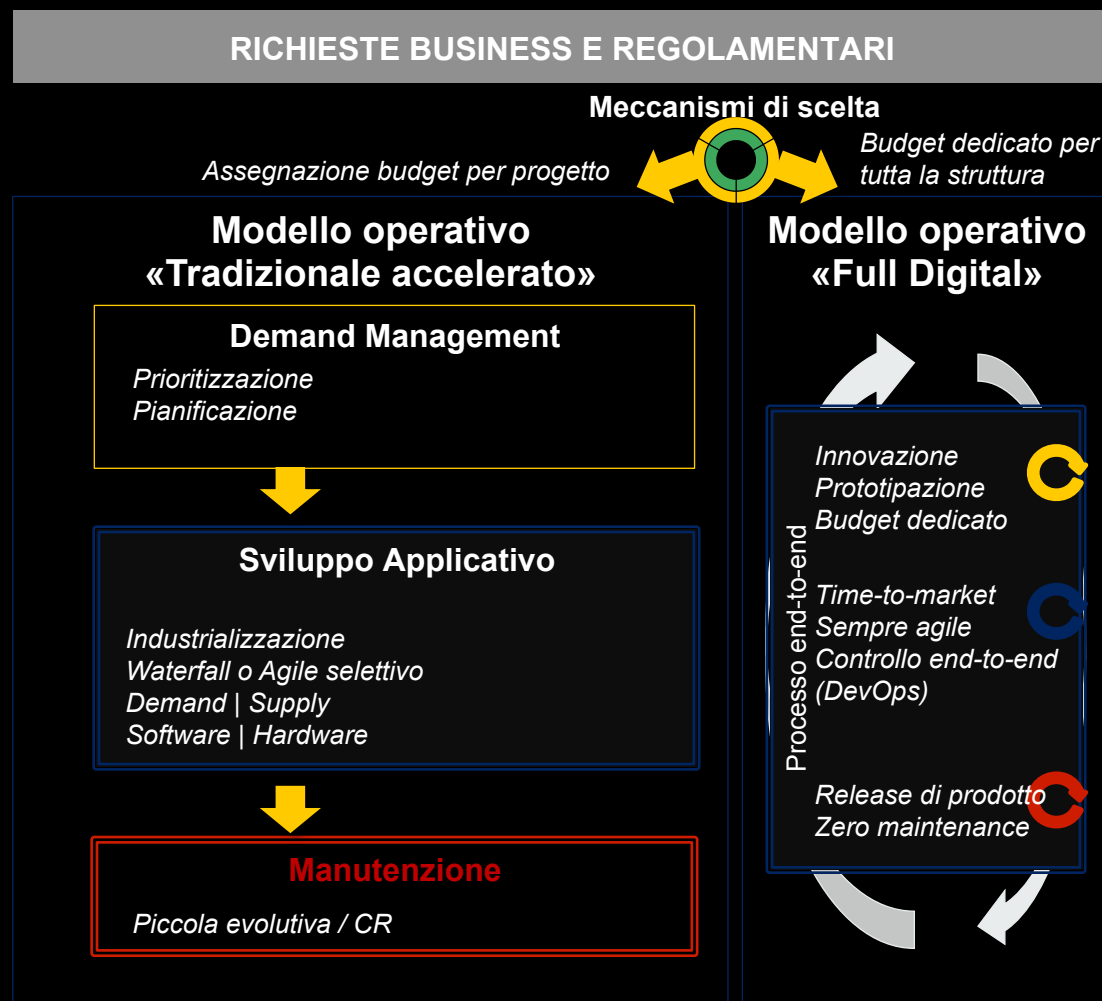
- Time-to-market
- Prototipazione
- Immediato uso per sfruttare vantaggio competitivo

10%-20% del portafoglio IT

**Modello operativo
«Full digital»**

Il nuovo modello di funzionamento dell'IT garantisce la **realizzazione e gestione di soluzioni tecnologiche** in linea con un architettura a più velocità

Modello di funzionamento dell'IT



Tre opzioni per realizzare il sistema informativo del futuro a supporto della strategia GO Digital e BE Digital

Creare una nuova banca digitale con un nuovo sistema informativo

GO-Digital



"My Cash"

Fornire servizi **finanziari** che rispondano alle esigenze quotidiane della clientela



My Life

Fornire **servizi a valore aggiunto** (finanziari e non) relativi ai progetti futuri della clientela

BE-Digital



Sistema informativo evoluto, processi automatizzati e nuova cultura aziendale che abiliti il MyCash/MyLife e permetta **l'apertura all'ecosistema**

Legenda



Piena attuazione del modello



Parziale attuazione del modello



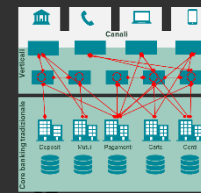
Mancata attuazione del modello

My Cash

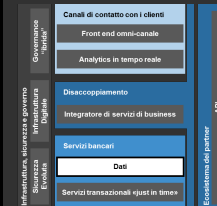
My Life

BE-Digital

Banca Tradizionale



Nuova Banca Digitale



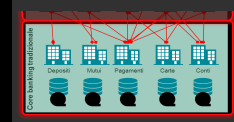
Integrare componenti differenzianti nell'attuale sistema informativo

My Cash

My Life

BE-Digital

«Vecchio» core



«Nuovo» front-end



Evolvere l'attuale sistema informativo verso il nuovo target

Focus

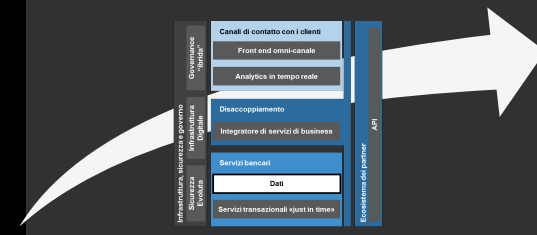


My Cash

My Life

BE-Digital

Evoluzione del sistema informativo



Le Banche tradizionali possono intraprendere un *percorso graduale di evoluzione* verso una strategia totalmente digitale

Piano di evoluzione verso la banca digitale

Stato attuale

1

Disaccoppiamento e interventi verticali

2

Multicanalità e interventi sui dati

3

Operatività 24x7 e coesistenza con sistemi tradizionali

