

QUATTRO modi in cui gli istituti finanziari possono trarre vantaggio da Agile



Le banche sono sotto pressione

Per gli istituti finanziari che lottano per competere nell'application economy, la pressione è al massimo. I consumatori di oggi vogliono un banking flessibile, veloce, poco costoso, pertinente e personalizzato. Il numero di alternative non convenzionali per quanto concerne i servizi finanziari è in crescita e i consumatori, in particolare i millennial, ne sono incuriositi. Se non ottengono ciò che vogliono dalla propria attuale banca, non esitano a rivolgersi a un altro istituto.

Da un recente sondaggio condotto su 4.000 consumatori in Canada e negli Stati Uniti è emerso che l'11% dei consumatori ha cambiato fornitore di servizi finanziari negli ultimi anni, passando a una banca virtuale*. Rispetto al mobile banking, i clienti vogliono un numero maggiore di offerte mobile, interfacce semplici e un'esperienza multicanale. Solo il 27% dichiara che l'esperienza offerta sui canali online, di filiale e mobile della propria banca è senza soluzione di continuità*.

Per gli istituti finanziari, la richiesta di valore e servizi personalizzati da parte dei clienti rappresenta un'opportunità di fidelizzazione e riduzione dei rischi. Il 45% degli intervistati ha dichiarato che resterebbe con la banca attuale se offrisse sconti su acquisti di proprio interesse*. Anche se apprezzano la comodità del banking online, i consumatori vogliono anche un'interazione umana: l'87% (86% nel caso dei millennial) ha risposto che in futuro si rivolgerà a una filiale, in parte per una questione di valore e fiducia associati alle comunicazioni faccia a faccia*.

E come se soddisfare le aspettative dei clienti non fosse una sfida sufficiente, occorre anche soddisfare obblighi di sicurezza e normative del settore, solo per fare alcuni esempi la compliance con i requisiti SIFI, le policy del Dipartimento del Tesoro degli Stati Uniti, del Sarbanes-Oxley Act e per piattaforme bancarie aperte basate su API e le linee guida globali per la sicurezza Internet e dei pagamenti mobile.

Perché introdurre Agile?

Cosa vuol dire tutto questo per gli istituti finanziari? Fornire valore e customer experience con il giusto equilibrio tra servizi fisici e digitali rilevanti è essenziale, come anche rispettare la conformità alle norme vigenti e proteggere le preziose informazioni sia dell'azienda che dei clienti.

Modernizzare gli approcci alla gestione delle applicazioni e del portfolio era un'opzione poco appetibile o impraticabile per le aziende ancora impennate su sistemi legacy o metodi a cascata, come analisi dei costi e intensa attività di pianificazione. Per competere efficacemente in questo settore completamente rivoluzionato, globalmente interconnesso e in rapida evoluzione, molti provider di servizi finanziari stanno attuando un processo di digital transformation e adottando metodologie Agile. Ecco quattro motivi:

Rispettare il numero crescente di normative. I requisiti normativi sono ormai un punto dolente su scala mondiale: i business in tutti i paesi del mondo devono non solo aderire a più set di regole, ma anche dimostrare l'adesione attraverso una documentazione dettagliata. Queste rigide regolamentazioni richiedono un maggior grado di monitoraggio, trasparenza e tracciabilità, oneroso in termini di tempo e di costi. Molti approcci a cascata alla gestione non fanno che aumentare il carico di lavoro e la documentazione sui requisiti. Il modello Agile, con il suo approccio integrato al tracking, può realmente agevolare il supporto dei requisiti di compliance. Ad esempio, la soluzione CA Agile Central consente agli istituti finanziari di creare documenti sugli specifici requisiti di business e produrre report per gli audit basati su dati e workflow coerenti.

Migliorare la customer experience e la fidelizzazione. Con la fiducia dei consumatori e l'intero business completamente dipendenti dalla disponibilità di esperienze differenziate e multicanale, le banche devono creare più rapidamente software e app intuitivi, innovativi e di qualità elevata. Fortunatamente, il feedback dei clienti è parte integrante del ciclo di vita Agile. Grazie ai metodi Agile, le aziende di servizi finanziari possono integrare rapidamente ed efficacemente il feedback in un'ampia gamma di processi di business, dal potenziamento delle interazioni di banking online e mobile al miglioramento dei tempi di risposta al cliente.

Aumentare la business agility. Con startup del settore Fintech e altri attori non tradizionali a contendersi il mercato, gli istituti finanziari non possono permettersi di restare ancorati agli approcci tradizionali. Le prassi Agile sono flessibili, reattive e adattabili all'evoluzione del mercato e alle innovazioni. L'adozione di metodi Agile aiuta le aziende a reagire rapidamente, con risultati più efficienti e mirati. Se vengono applicati nel modo corretto, i dirigenti ottengono dati vitali per prendere decisioni esecutive più consapevoli. In più, i metodi Agile eliminano gli sprechi: definizione costante delle priorità e feedback rapido garantiscono che l'azienda si concentri sugli aspetti giusti, per aumentare l'efficienza e la produttività delle risorse più costose.

Migliorare l'efficienza e la gestione dei costi. La tecnologia è di importanza cruciale nel settore bancario, in cui esecuzione a bassa latenza vuol dire che ogni nanosecondo equivale a milioni di dollari in profitti o opportunità perse. Eppure, non sempre l'IT è allineato alla strategia. Le unità di business devono spesso competere internamente per i finanziamenti, il personale per i progetti è in soprannumero o insufficiente e le lacune di comunicazione causano ridondanze o omissioni. E se fosse possibile utilizzare la tecnologia per identificare e migliorare i progetti più critici? Un approccio Agile aiuta le aziende a sviluppare i prodotti giusti nel modo più adeguato. CA Agile Central consente di monitorare il lavoro e definire le priorità in base al valore, creando fiducia tra le unità di business in modo che sia possibile finanziare i progetti che contano davvero e coordinare la delivery efficiente di prodotti e servizi, anche tra team distribuiti.

"Per noi, [CA Technologies] è un partner della trasformazione, non una società di software. Penso che questo sia il modo migliore per descrivere l'attività di [CA Technologies]."

- Paul Bratcher, Director of Business Delivery, Travis Perkins

Attuare una trasformazione di successo

Trasforma il tuo business per avere successo nell'application economy. CA Technologies può aiutarti a implementare con successo l'approccio Agile, con impatti positivi sulla cultura aziendale e sui risultati di business.

Pensi che sia impossibile adottare Agile in un settore altamente regolamentato? Non è così.

Scopri di più nel webinar: "[Agile and Audits: Apples and Oranges](#)"

CA Technologies (NASDAQ: CA) crea software che promuovono l'innovazione all'interno delle aziende, consentendo loro di cogliere le opportunità offerte dall'application economy. Il software rappresenta il cuore di qualsiasi business, in ogni settore. Dalla pianificazione allo sviluppo, fino alla gestione e alla sicurezza, CA Technologies collabora con le aziende di tutto il mondo per cambiare il nostro modo di vivere, interagire e comunicare, in ambienti mobile, cloud pubblici e privati, distribuiti e mainframe. Per ulteriori informazioni, visita il sito ca.com/it.

* Accenture Consulting, "Banking on Value: 2016 North America Consumer Banking Survey", 2016