



COMUNICATO STAMPA

MEDIA CONTACTS

Avanade: Ivo Lettini

ivo.lettini@avanade.com

Golin on behalf of Avanade:

Claudia Bonani

pr@golin.com

La competitività delle banche italiane dipende dall'utilizzo delle tecnologie emergenti

Oltre la metà delle banche italiane (56%) prevede di minimizzare l'interazione umana nei servizi di retail banking entro i prossimi dieci anni, poiché il comportamento e le aspettative della clientela stanno evolvendo rapidamente, rendendo obsoleti i servizi bancari tradizionali.

Secondo una ricerca commissionata da Avanade, la joint venture tra Accenture e Microsoft leader nell'innovazione digitale, i decisori aziendali in ambito IT e innovazione del settore bancario italiano sono unanimi nell'affermare che i metodi tradizionali bancari stanno per essere superati da una competizione dirompente. Quattro su dieci degli intervistati riconoscono la forte competizione delle startup fintech, ma l'arrivo di Amazon, Google e Facebook nel settore bancario rappresenta nel lungo termine la più grande minaccia alle quote di mercato e alla redditività.

Oltre i due terzi degli intervistati in Italia (68%) stanno cercando di recuperare terreno sui servizi digitali personalizzati e innovativi. La quasi totalità (92%) è d'accordo nell'affermare che per rimanere competitiva la loro organizzazione deve incrementare l'investimento sull'interazione tra banca e clientela, affinché includa:

- miglioramenti nella personalizzazione dei servizi al cliente (80%)
- offerta di un'esperienza univoca e multicanale (48%)
- la chiusura di alcune o tutte le filiali per puntare in modo decisivo sul digitale (12%)

Nella corsa per rimanere rilevanti in questo mercato altamente competitivo, i decisori aziendali IT credono che la sopravvivenza futura dipenda da quanto velocemente saranno in grado di allocare budget su progetti che vadano incontro sempre di più alle esigenze del consumatore digitale. Nonostante l'investimento in nuove tecnologie sia in cima alle loro priorità strategiche, sostengono la necessità di mantenere sistemi legacy - che rappresentano oltre un quinto (21%) del bilancio IT annuale - rendendo quasi impossibile investire direttamente in tecnologie capaci di dare un forte impulso in avanti al business.

Commentando i risultati, Mauro Meanti, General Manager di Avanade Italy afferma: "Le banche retail europee sono ben consapevoli delle sfide che devono affrontare per tenere il passo con le aspettative dei loro clienti, ma la loro dipendenza da sistemi informatici legacy agisce come un peso che rallenta i loro

progressi mentre nuovi operatori, sia piccole fintech che giganti tecnologici affermati, accelerano”.

Tutti gli intervistati (100%) credono che modernizzare i sistemi IT delle loro organizzazioni li aiuterebbe a tenere il passo con i competitor digitali, riducendo i costi operativi e aprendo la strada agli investimenti futuri che consentiranno alla loro organizzazione di ottenere un vantaggio competitivo.

Monica Vetró, FSI Lead di Avanade Italy ha aggiunto: “Le banche devono superare il loro vecchio modo di fare business e investire in tecnologie che consentano al loro personale di offrire un servizio personalizzato puntando a una soluzione di continuità multicanale. La modernizzazione dell'IT deve essere per le banche la base dalla quale partire per salvaguardare il loro futuro. La maggior parte degli intervistati riconosce che, per effettuare un cambiamento decisivo, avranno bisogno di sostegno di partner tecnologici”.

Avanade raccomanda un approccio a tre passi per le banche che vogliono investire nel mondo digitale:

1. **Modernizzare i sistemi IT proprietari** – indirizzando le sfide sui sistemi legacy attraverso la modernizzazione degli applicativi e valutando un passaggio al cloud, per consentire alle banche di raggiungere l'agilità richiesta per estendere le potenzialità del personale;
2. **Ottimizzare l'operatività** – tagliando i costi operativi, implementando funzionalità di *machine learning*, modelli predittivi e *robotic process automation* (RPA), investendo in strumenti che migliorino l'efficienza del personale e offrano un miglior servizio al cliente;
3. **Re-immaginare la customer experience** – creando esperienze digitali personalizzate, tempestive ed economicamente vantaggiose, fondate sull'analisi dei *big data*.

-FINE-

Sulla ricerca

Avanade ha commissionato a Vanson Bourne, società indipendente specializzata in ricerche nel mercato tecnologico, l'indagine su cui questo questo annuncio è basato. Da tutto il mondo, 280 decisori aziendali dell'area IT e digital di organizzazioni bancarie retail e commerciali sono stati intervistati nei mesi di Giugno e Luglio 2017. 160 intervistati provengono da banche europee, 25 delle quali sono italiane. Tutti provengono da organizzazioni con fatturato a partire da 100 milioni di dollari e con più di 100 dipendenti.

Avanade

Avanade è leader mondiale nella fornitura di servizi digitali innovativi, cloud, business solutions ed experience design, che fanno leva su un grande potenziale umano e sulla forza riconosciuta dell'ecosistema Microsoft. Il nostro team unisce alle competenze in ambito tecnologico una profonda conoscenza del mercato, per poter offrire ai clienti e alla loro stessa clientela, vantaggi competitivi in termini di business. Avanade conta 30.000 professionisti connessi tra loro in 24 Paesi del mondo, che mettono a disposizione dei clienti le migliori soluzioni attraverso una cultura aziendale partecipativa che rispetta la diversità e la società nella quale operiamo. Avanade, di cui Accenture è l'azionista di maggioranza, è stata fondata nell'anno 2000 da Accenture LLP e Microsoft Corporation. Per maggiori informazioni: www.avanade.com

Avanade e il logo Avanade sono marchi registrati di Avanade Inc. Altri prodotti, servizi o nomi di altre aziende qui citati sono marchi registrati dei rispettivi proprietari.