



Servizi bancari agentici con governance integrata

*Trasformare la resilienza in crescita
nel settore bancario europeo*

2026



Dalla resilienza alla crescita

Un ruolo più incisivo per il settore bancario europeo.

Dalla resilienza alle opportunità

Nell'ultimo decennio, le banche europee hanno contribuito a costruire uno dei sistemi bancari più resilienti al mondo, ristabilendo la fiducia nonostante la volatilità, le riforme e le pressioni costanti. Questa resilienza offre ora al settore molto più della semplice stabilità. Offre alle banche le basi per svolgere un ruolo più importante nella prossima fase di crescita dell'Europa.¹

Dare impulso alla prossima fase dell'Europa

È un ruolo che va ben oltre il settore bancario. La competitività futura dell'Europa dipende da istituzioni capaci di mobilitare capitali con sicurezza, sostenere rapidamente le imprese e contribuire alle transizioni demografica, verde e digitale che stanno trasformando l'economia del continente. Le banche non assistono a questa trasformazione da spettatrici. Sono uno dei motori che contribuiranno a trainarla.¹

Trasformare la crescita in risultati concreti

È questo che rende il momento attuale così significativo. La crescita non è più distinta dalla resilienza. La sfida consiste nel favorire questa crescita in un mondo in cui le operazioni sono sempre più complesse, le aspettative aumentano rapidamente e l'intelligenza artificiale amplia le possibilità delle banche in termini di decisioni, servizi ed esecuzione. L'opportunità è reale. Altrettanto concreta è l'esigenza di un modello operativo più efficace e agile.^{1,2}

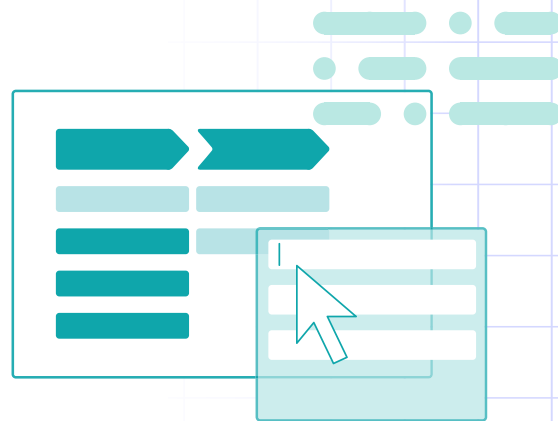
L'ambizione di evolvere verso servizi bancari agentici con una governance integrata risponde direttamente a tale esigenza. Racchiude il potenziale di operazioni più rapide, intelligenti e adattive, senza rinunciare alla responsabilità, alla visibilità e alla fiducia indispensabili nel settore bancario. È una prospettiva di crescita pensata per un mondo regolamentato, che apre la strada a un futuro affrontato con maggiore sicurezza.²

Un modello operativo più solido per promuovere crescita, efficienza e un servizio di qualità superiore, sempre sotto controllo



La nuova era delle banche europee inizia qui

Il ruolo del settore bancario nella crescita europea



Opportunità su vasta scala

Le banche europee continuano a rappresentare uno dei principali punti di forza dell'area geografica. Finanziano le imprese, sostengono le famiglie e contribuiscono al buon funzionamento del sistema economico. A cambiare è la portata delle opportunità che hanno davanti. Le banche svolgono un ruolo centrale nel promuovere la crescita, mobilitare gli investimenti e sostenere la transizione dell'Europa verso un'economia più competitiva. ¹

Capitali pronti a essere mobilitati

L'Europa dispone di ingenti risparmi, mentre cresce la domanda di investimenti in clima, infrastrutture e innovazione. Le banche sono il punto di raccordo in cui questi capitali possono essere mobilitati e messi a frutto. La capacità di mobilitarli più rapidamente e impiegarli in modo più intelligente sta diventando una fonte importante di vantaggio competitivo. ¹

L'esecuzione diventa decisiva

Le condizioni per la crescita diventano sempre più complesse. La concorrenza si intensifica. Le aspettative dei clienti in termini di velocità, pertinenza e semplicità continuano a crescere. Gli ecosistemi tecnologici sono sempre più complessi. Molte organizzazioni devono ancora impegnare più risorse del necessario per ottenere i risultati desiderati. È qui che si decide la fase successiva. Non per la semplice presenza della tecnologia, ma per la capacità della banca di coordinare al meglio le risorse di cui già dispone, comprese le persone, al fine di migliorare le prestazioni su larga scala. ¹

L'esecuzione è fondamentale oggi perché collega l'ambizione ai risultati. Mentre l'intelligenza artificiale amplia le possibilità delle banche, diventa ancora più preziosa la capacità di gestire lavoro, decisioni e intelligence in modo connesso e con una governance solida. ²

Le opportunità sono ampie, evidenti e pronte per essere colte



11.000 mld €

Risparmi depositati presso le banche europee

Circa 2/3

Finanziamenti alle imprese dell'UE erogati dalle banche

700 mld-1000 mld €

Investimento annuo stimato necessario

Un modello operativo più efficace è a portata di mano



L'orchestrazione del business assume un ruolo centrale

Dagli strumenti a un sistema

Le tecnologie di orchestrazione e automazione del business (BOAT, Business Orchestration and Automation Technologies) emergono nel momento giusto perché affrontano una sfida alla base di molte altre: gestire la banca come un sistema unitario. BOAT riunisce funzionalità che spesso operano in modo isolato, tra cui automazione dei flussi di lavoro, sviluppo low-code, intelligenza artificiale, integrazione e case management. A cambiare non è soltanto l'insieme degli strumenti. Cambia la capacità della banca di coordinare lavoro, decisioni e processi in tutta l'organizzazione attraverso un unico modello di esecuzione connesso.²

Collegare il lavoro end-to-end

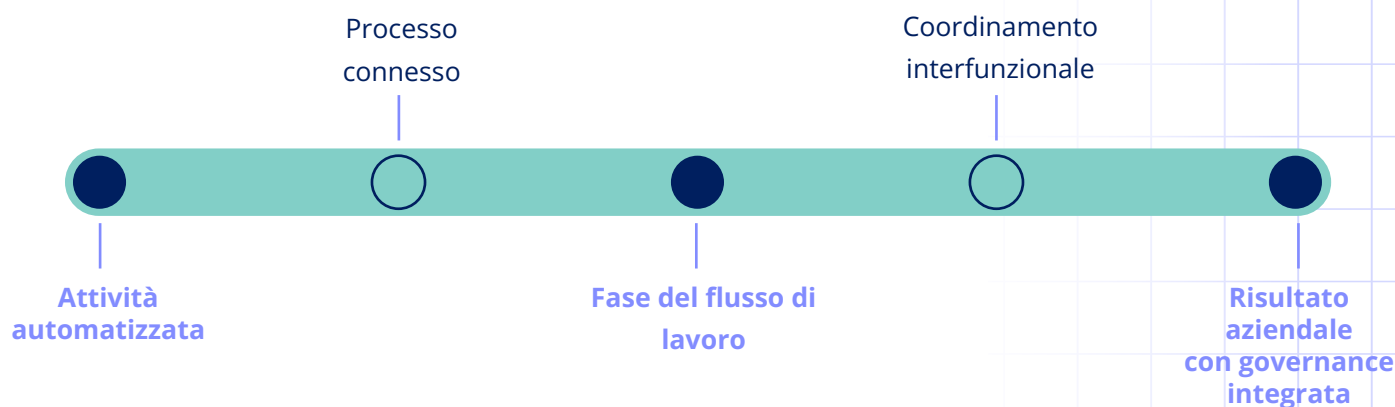
Questo cambiamento apre nuove possibilità. Aniché migliorare attività isolate, le banche

possono ottimizzare il funzionamento di interi customer journey. Le decisioni vengono prese al momento giusto e con il contesto appropriato. Il lavoro passa più agevolmente da un sistema e un team all'altro. L'intelligence accompagna il flusso di esecuzione, anziché restarne ai margini. È qui che le prestazioni diventano più uniformi e, al tempo stesso, l'impegno necessario inizia a diminuire con il miglioramento dei risultati.²

Rafforzare la capacità di esecuzione

Per le banche che puntano alla crescita, si tratta di un importante passo avanti. Diventa più facile accelerare senza creare ulteriori ostacoli ed estendere i miglioramenti senza perdere visibilità. BOAT trasforma l'esecuzione in una capacità che può essere rafforzata in modo mirato.²

L'esecuzione connessa traduce le capacità in prestazioni



I servizi bancari agentici aprono nuovi livelli di prestazioni

Pensati per la velocità, progettati per garantire fiducia

L'intelligence si traduce in azione

L'intelligenza artificiale sta già cambiando ciò che le banche possono realizzare. Le decisioni possono essere prese più rapidamente. I customer journey possono rispondere in modo più intelligente. Le operazioni possono adattarsi in tempo reale. Man mano che le funzionalità diventano più agentiche, la banca acquisisce la capacità di agire con maggiore rapidità e intelligenza in tutto il proprio ambiente operativo.²

Ottenere nuovi miglioramenti delle prestazioni

È qui che le opportunità acquistano maggiore rilevanza. I sistemi intelligenti possono aiutare le banche a migliorare il servizio, aumentare l'efficienza e rispondere alle esigenze dei clienti in modo più efficace. Il lavoro dipende meno dalle attività manuali ed è guidato maggiormente da informazioni, tempismo e fluidità. I vantaggi possono essere notevoli se la banca riesce a coordinare efficacemente questi elementi.²

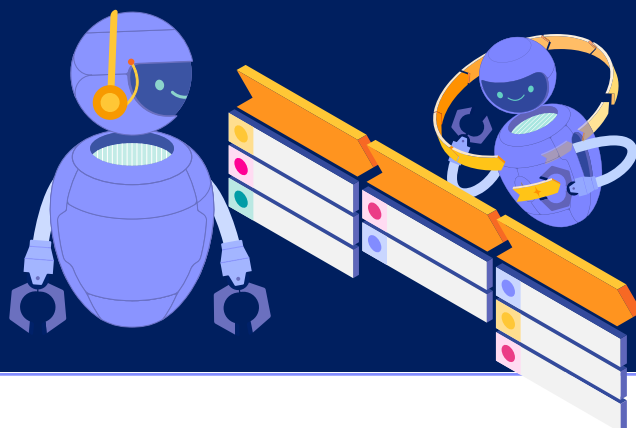


Crescere con sicurezza

Il valore di questo cambiamento aumenta ulteriormente quando l'intelligence diventa parte integrante di un modello di esecuzione connesso. Quando l'IA opera all'interno di flussi di lavoro orchestrati, le azioni restano associate a responsabilità chiare, le decisioni sono tracciabili e i risultati possono essere spiegati e migliorati. La banca può procedere più rapidamente e con maggiore sicurezza, perché prestazioni e controllo evolvono insieme.²

È questo il potenziale dei servizi bancari agentici con governance integrata. Questo modello consente alle banche di cogliere i vantaggi dell'intelligence, mantenendo il rigore richiesto dagli ambienti in cui la fiducia è essenziale. Crea un equilibrio in cui crescita e controllo si rafforzano a vicenda e le ambizioni possono aumentare senza generare incertezza.²

Le operazioni intelligenti procedono più rapidamente quando il controllo è sempre presente



La crescita si manifesta attraverso quattro risultati

Dove si conquistano le prestazioni

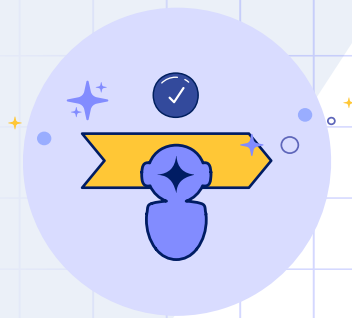
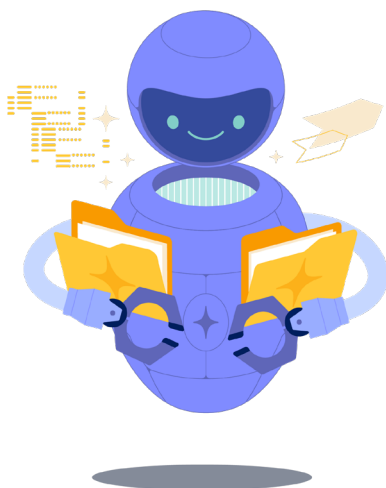
Collegare l'esecuzione ai risultati

L'impatto di un modello di esecuzione più solido emerge con maggiore chiarezza osservando i risultati più importanti per l'azienda. Crescita dei ricavi, controllo dei rischi, efficienza dei costi e qualità del servizio indicano se la banca sta migliorando sul piano commerciale, opera in modo più efficace e offre esperienze che rafforzano la fiducia. Inoltre, mostrano se la crescita si basa su fondamenta solide.

Migliorare tutti i risultati insieme

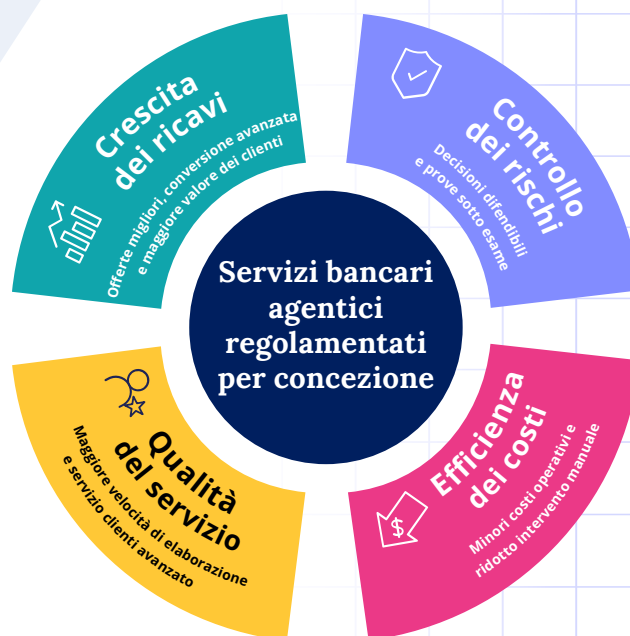
La crescita dei ricavi aumenta quando customer journey, decisioni e offerte sono collegati in modo da trasformare più efficacemente la domanda in valore. Il controllo dei rischi diventa più solido quando la governance è integrata nel modo in cui si svolge il lavoro.

L'efficienza dei costi migliora trovando il giusto equilibrio tra persone, automazione e intelligenza artificiale. La qualità del servizio migliora perché i customer journey possono adattarsi alle variazioni dei volumi e diventare più fluidi tra canali, sistemi e team. ²



Creare un vantaggio per l'intero sistema

Per bilanciare questi risultati serve un'orchestrazione avanzata. Quando l'esecuzione migliora in tutto il sistema, le prestazioni migliorano in tutta l'azienda. Una migliore orchestrazione può migliorare il servizio e, al tempo stesso, ridurre i costi senza aumentare i rischi. Una tracciabilità più solida delle evidenze può favorire il cambiamento, accrescere la fiducia e garantire la verificabilità. Decisioni più connesse possono migliorare la conversione e ridurre, al tempo stesso, le inefficienze operative. È questo che trasforma l'orchestrazione da concetto tecnico in un vantaggio commerciale. ²



**Servizi bancari agentici,
con governance integrata**

Una prospettiva incentrata sui risultati aziendali per i leader del settore bancario europeo

Funzionalità di esecuzione offerte da Pega



Crescita dei ricavi

- Orchestrazione e ottimizzazione dei processi
- Decisioni in tempo reale e apprendimento adattivo
- Gestione delle azioni di vendita e assistenza



Controllo dei rischi

- Evidenze integrate nell'esecuzione in fase di runtime
- Responsabilità e verificabilità
- Meccanismi di controllo e revisione



Qualità del servizio

- Gestione del servizio
- Instradamento basato sulle competenze
- Esecuzione e produttività più rapide
- Ottimizzazione end-to-end del customer journey



Efficienza dei costi

- Livelli di automazione ottimizzati
- Corretta distribuzione del lavoro tra agenti IA, automazione e persone
- Orchestrazione dei flussi di lavoro

Pega aiuta le banche a trasformare tutto questo in realtà

Esecuzione: dalla piattaforma ai risultati

Una piattaforma per l'esecuzione

Per le banche che intendono passare dalla resilienza alla crescita, la questione è come tradurre concretamente questo cambiamento. È qui che entra in gioco Pega.

Pega riunisce orchestrazione del business, automazione agentica dei flussi di lavoro, intelligenza artificiale e agenti IA, sviluppo low-code e connettività aziendale, in un'unica piattaforma progettata per gestire end-to-end attività complesse e ad alto impatto. Offre così un modo concreto per connettere i sistemi, coordinare i processi e integrare l'intelligence nel flusso di esecuzione.²

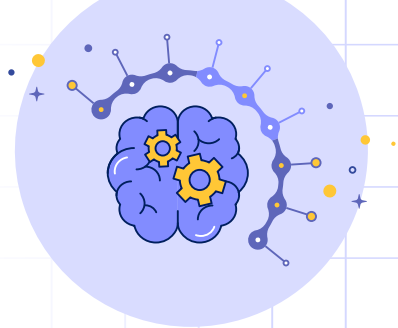
Realizzare un cambiamento operativo concreto

Il risultato è un nuovo tipo di capacità operativa. Il lavoro si svolge in modo più fluido.

Le decisioni tengono conto del contesto. Il controllo rimane visibile. La banca può migliorare le prestazioni senza aumentare la complessità ed estendere il cambiamento senza perdere fiducia nel modo in cui opera.²

Un'esperienza comprovata nel settore bancario

Questa capacità è sostenuta dall'esperienza. Da decenni Pega opera all'intersezione tra intelligenza artificiale, decisioning e flussi di lavoro in alcuni degli ambienti più complessi. Gli analisti riconoscono Pega come leader nell'orchestrazione e nell'automazione del business e le banche globali si affidano all'azienda per realizzare trasformazioni su vasta scala. Questi elementi tracciano un percorso chiaro dalle ambizioni all'esecuzione, sostenuto da una piattaforma progettata per la complessità e da una collaborazione incentrata sui risultati.²



Una prospettiva basata sui risultati per i leader del settore bancario europeo

Piattaforma

Orchestrazione, automazione agentica, flusso di lavoro, IA

Esperienza comprovata

Riconoscimento degli analisti, esperienza su scala bancaria, esecuzione regolamentata

Partnership

Supporto alla trasformazione, affidabilità dell'esecuzione

Pega è leader nel mercato BOAT

Gartner

Citazione tratta dal report originale: Pega “excels at bringing together workflow automation and case management in a single, unified platform, underpinned by its comprehensive business rule management system and predictive analytics ...centers on scalable, partner-led growth. Pega delivers industry-specific frameworks with its partners who leverage with its partners, who leverage Pega Blueprint to co-design solutions and embed their IP, which enables faster, repeatable delivery.”

– Report Gartner Magic Quadrant 2025 sulle piattaforme BOAT

È da qui che nasce lo slancio

Dal proposito all'esecuzione

Dagli strumenti a un sistema

L'opportunità per le banche europee è evidente. Trasformare la resilienza in crescita, migliorare i risultati in termini di ricavi, rischi, costi e servizio e utilizzare l'intelligenza artificiale e l'automazione per rafforzare sia le prestazioni sia la fiducia. ¹

Partire da ciò che conta

Ciò che conta ora è il modo in cui si coglie questa opportunità. Le banche che avranno successo si concentreranno sul funzionamento dell'organizzazione, non semplicemente sulle tecnologie da aggiungere. Partiranno da customer journey, risultati e punti critici reali, per poi migliorarli attraverso un coordinamento più efficace, decisioni più chiare e un'esecuzione più connessa. ²

Acquisire sicurezza durante la crescita

L'orchestrazione del business offre un modo concreto per farlo. Consente alle banche di partire da aree circoscritte, dimostrare rapidamente il valore e acquisire sicurezza durante la crescita. I progressi diventano visibili e l'organizzazione può sostenere la trasformazione nel tempo. Pega semplifica questo percorso offrendo la piattaforma, le competenze e la collaborazione che aiutano le banche a procedere con chiarezza e sicurezza. ²

La crescita dipenderà dal modo in cui opera la banca.



Scegli il percorso più adatto per il prossimo passo

Parla con un esperto Pega di BOAT

Scopri di più su BOAT

Crea con Pega Blueprint il progetto da cui iniziare il tuo percorso BOAT

Riferimenti

1. *Federazione bancaria europea (2024) From Stability to Ambition: The Next Chapter for European Banks.*
2. *Pega (2025/26) Business Orchestration and Automation Technologies (BOAT): A unified platform for enterprise automation.*





Pega, The Enterprise Transformation CompanyTM, aiuta le organizzazioni ad adottare l'approccio Build for Change[®] attraverso il decisioning basato sull'IA e l'automazione dei flussi di lavoro. Molte delle aziende più influenti al mondo si affidano alla nostra piattaforma per affrontare le sfide più urgenti: personalizzare l'engagement, automatizzare il servizio e semplificare le operazioni. Dal 1983 sviluppiamo un'architettura scalabile e flessibile per aiutare le aziende a soddisfare le esigenze dei clienti di oggi e a trasformarsi costantemente in vista del futuro.

Visita il nostro sito web 

