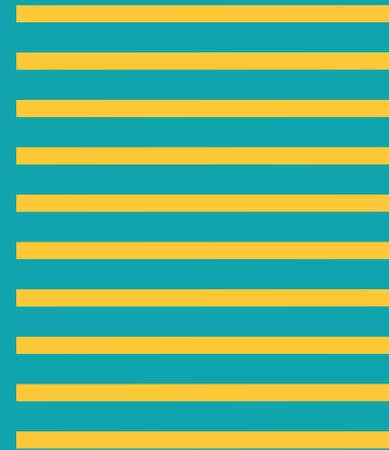




# Operazioni di banking: il successo scalabile abilitato con l'approccio low-code



# Le operazioni di banking devono evolversi

Le banche di tutto il mondo sono sempre più attente a fornire servizi personalizzati e all'avanguardia, che alimentino fiducia a lungo termine, crescita e successo. Ciononostante, non riescono a soddisfare appieno le aspettative dei clienti, a causa di sistemi datati, team isolati e una gestione insufficiente della qualità dei dati. Le banche commerciali, in modo particolare, faticano a gestire moltitudini di sistemi che non comunicano tra loro e che devono essere aggiornati singolarmente.

## In generale, le sfide principali nelle operazioni di banking includono:

- Adeguamento alla nuova forza lavoro remota e distribuita
- Incapacità di ridefinire rapidamente le priorità e riassegnare il lavoro in qualsiasi momento
- Fornire soluzioni e canali adeguati in base al cliente e alle sue esigenze specifiche



## Di conseguenza,

molte banche non riescono a garantire i servizi standard in tempi ragionevoli, come elaborare le richieste di prestiti o consigliare servizi e programmi personalizzati in base alle esigenze specifiche dei clienti. Per le banche commerciali, questo si manifesta soprattutto nelle difficoltà riscontrate nell'offerta dei servizi di eccellenza. Per quanto riguarda, invece, le banche al dettaglio, le complessità emergono principalmente nel coordinare efficientemente le varie necessità operative di gestione del client lifecycle, senza inviare costantemente richieste d'aiuto al team IT. In poche parole, i team che gestiscono le operazioni bancarie non riescono a soddisfare le esigenze urgenti del business.

Per superare queste sfide e stabilire rapporti duraturi con la clientela, **le banche necessitano di una soluzione low-code** per implementare operazioni aziendali solide, moderne e strategiche in grado di supportare team distribuiti, adeguarsi all'evoluzione delle condizioni di mercato e riassegnare facilmente lavoro e risorse al variare delle esigenze.

## Le banche che offrono un servizio solido, agile e conveniente hanno spesso diverse cose in comune:

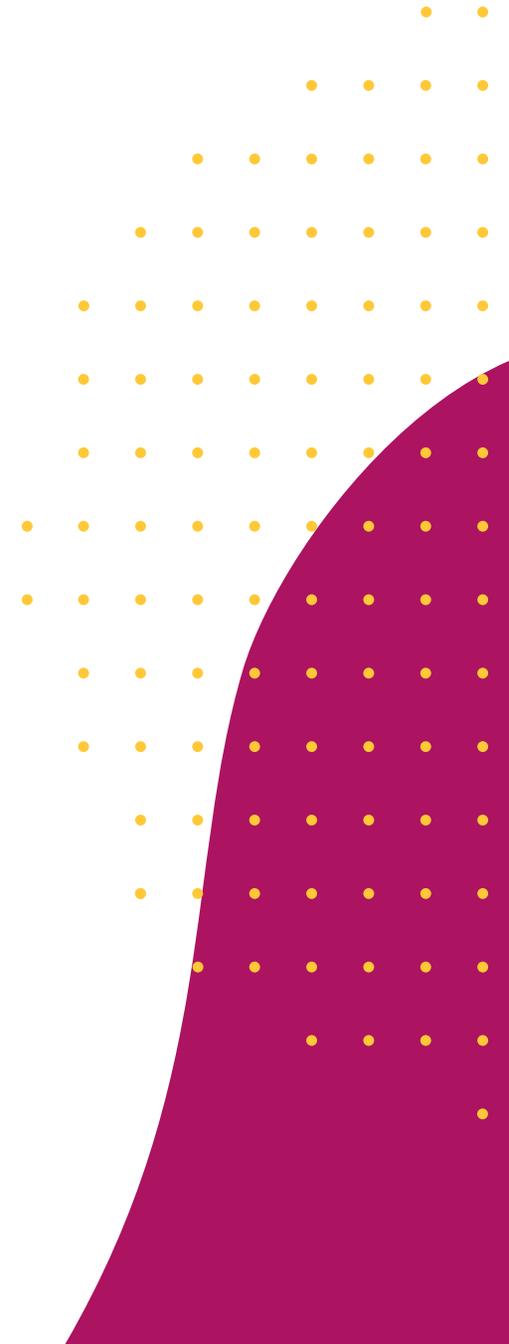
1. Progettano i processi mettendo i clienti al centro, con controlli documentali integrati e acquisizione dei dati tramite i processi stessi.
2. Definiscono processi industrializzati snelli, a partire da componenti universali modulari per favorire il riutilizzo e la standardizzazione, il tutto sulla base di una cultura di miglioramento continuo.
3. Dispongono di team operativi efficienti e dotati di forti capacità di leadership e sponsorizzazione.

# Trasformazione. Automazione. Successo.

Esistono opzioni e soluzioni innovative a disposizione delle banche pronte a modernizzarsi e a diventare leader globali nell'assistenza customer-centric. Con queste soluzioni, le banche possono efficacemente trasformare con successo le loro attività a partire dal centro. Per soddisfare le aspettative in crescita di clienti e accelerare i processi aziendali, occorre:

## Ottimizzare e rendere agili le operazioni di banking

Le operazioni di banking ben gestite e ottimizzate possono essere un importante vantaggio competitivo per qualsiasi banca. Tuttavia, devono essere progettate sulla base di una serie di capacità e tecnologie che consentono alla forza lavoro di essere agile e preparata ad affrontare il futuro, meno concentrata su singoli canali e prodotti e più attenta a offrire risultati ai clienti attraverso una solida disciplina operativa. Le banche commerciali hanno bisogno urgentemente di sistemi che comunicano tra loro e progettati per gestire le tante eccezioni dei dati che i responsabili delle relazioni devono affrontare. Le banche al dettaglio, invece, necessitano della capacità di poter rispondere rapidamente e arrivare per prime al cliente in un mercato competitivo, garantendo al contempo un'esperienza tempestiva ogni volta. Con operazioni agili e solide, le banche possono offrire customer experience straordinarie, favorendo in modo efficiente crescita, agilità e scalabilità nell'organizzazione. Questo permetterà anche ai team di essere più flessibili nella collaborazione e nella riassegnazione dei carichi di lavoro, nonostante la forza lavoro sia distribuita.



## Adottando questi quattro principi, le banche potranno offrire con successo operazioni agili e distribuite:

1. Processi ben definiti, pensati per la standardizzazione e progettati per la scalabilità.
2. Aggiornamenti in tempo reale sull'andamento dei processi e gli elementi necessari per chiudere le richieste.
3. Gestione di processi complessi su larga scala, suddividendoli in piccoli passaggi.
4. Soddisfazione dei clienti grazie alla capacità di prevedere i problemi e risolverli prima che si rendano evidenti.

## Automatizzare per favorire la crescita futura

Una tendenza comune tra le banche è l'utilizzo di processi costruiti su sistemi obsoleti e ancorati al passato. Tali sistemi sono spesso talmente rigidi nelle funzioni che sembra impensabile anche solo modificarli o aggiornarli. Da dove si comincia? Quali opzioni sono disponibili? Cosa funzionerà davvero? Ne vale la pena? Sì. L'automazione è il futuro e il futuro è qui. Per avere successo e crescere insieme ai clienti, le banche devono implementare l'automazione nell'intera attività.



## Come appare tutto questo nella realtà?

Con un approccio low-code, le banche commerciali possono finalmente utilizzare i loro sistemi per confrontare automaticamente i dati. I loro sistemi agiscono velocemente in modo che le banche possano essere le prime a fare un'offerta al cliente in un mercato competitivo, garantendo ogni volta un servizio di assistenza tempestivo.

I flussi di lavoro operativi sono ostacolati dai processi manuali (basati su strumenti obsoleti) e i costi associati ai processi datati rappresentano dei veri e propri sprechi. L'automazione elimina le attività tediose e dispendiose in termini di tempo che rallentano i processi e i risultati. Ad esempio, il processo manuale di revisione delle richieste di prestito è estremamente tedioso e dispendioso in termini di tempo. Le banche devono raccogliere i moduli, esaminarli e decidere se approvare o meno le richieste di prestito. E, come se questo non richiedesse già abbastanza tempo, se i richiedenti non compilano i moduli correttamente occorre ricontattarli per apportare le correzioni necessarie. È un enorme spreco per le banche gestire tutto questo con moduli cartacei, quando è possibile automatizzare facilmente la procedura assicurando che tutte le richieste vengano correttamente ricevute e compilate.



## Migliorare l'agilità della forza lavoro

Una forza lavoro agile ed efficiente è fondamentale per creare servizi di banking davvero incentrati sul cliente. Le banche con un organico poco efficiente non riescono a gestire team isolati e diversi. Non sono in grado di adeguarsi alle evoluzioni delle esigenze dei clienti e del mercato. L'organizzazione è destinata a non sopravvivere se i team interni devono continuamente rincorrersi tra loro e con l'azienda.

Con un approccio agile low-code, le banche possono dare priorità al lavoro più critico in qualsiasi momento e garantire soluzioni tempestive, ogni volta. I tuoi clienti non vogliono rimanere bloccati nei processi interni della banca. Un approccio agile permette di definire accordi sui livelli di servizio completi, pensati per soddisfare le esigenze dei clienti.

### **Il tutto permette di migliorare la comunicazione e di creare relazioni più solide tra tutti i team interni.**

I citizen developer saranno più veloci nell'adeguare i sistemi all'evolversi delle esigenze del business. Tutto questo genera comunicazioni coerenti, assistenza più rapida e operazioni di alta qualità che durano nel tempo.

## Colmare il divario digitale

Se l'organizzazione usa uno strumento diverso per ogni funzione aziendale è un problema, soprattutto se tali sistemi non comunicano tra loro. **È il momento di colmare il divario digitale** che si determina nel tentativo di connettere e allineare strumenti differenti utilizzati dal personale. Ai clienti non piace sentirsi sbalottati da un reparto o un sistema all'altro per seguire i vari team che prendono in carico le loro richieste. Questo crea frizioni in ogni passaggio per i team interni e determina lunghe attese per i clienti. Inoltre, dovendo attraversare più sistemi disparati, non c'è alcuna garanzia che le richieste e le informazioni vengano trasferite correttamente a ogni passaggio.

Il modo migliore per colmare questo divario digitale è utilizzare un quadro operativo standardizzato, con componenti progettati per essere riutilizzati e non per applicazioni e casi singoli e sconnessi tra loro, anche se la soluzione dovrà estrarre le informazioni da mainframe legacy o database separati. Con questo approccio, tutti i processi possono passare in modo fluido da un team all'altro senza interruzioni, determinando un'esperienza semplificata, come i clienti si aspettano.



## Ridurre il rischio operativo

Non è mai stato più urgente gestire il profilo di rischio operativo nelle banche. I costosi controlli manuali nei processi e i controlli di qualità retroattivi riescono a evidenziare i problemi dopo che si sono verificati, ma raramente li prevengono.

Un fattore importante dell'automazione e del miglioramento delle operazioni bancarie è la capacità di automatizzare anche la conformità nelle policy della banca.

### **Le capacità necessarie a questo scopo includono:**

- Controlli documentali integrati direttamente nel flusso di lavoro, in modo da non saltare i punti di controllo essenziali in un processo
- Registro di audit completo per tutti gli interventi associati a un caso e le persone che li hanno intrapresi, assicurando la conformità alle norme e alle policy
- Capacità di automatizzare i controlli di qualità nel flusso di lavoro in base a criteri definiti, in modo che i problemi vengano rilevati e affrontati precocemente, prima che abbiano un impatto sul cliente

## Migliorare le esperienze

Ogni funzione e servizio bancario viene eseguito mettendo il cliente al centro. È importante per le banche fermarsi e valutare se riescono davvero a comprendere le esigenze dei singoli clienti e cosa possono fare per migliorare la loro esperienza. I servizi essenziali delle banche commerciali richiedono risposte immediate e personalizzate, realizzabili attraverso opzioni self-service o con un archivio centralizzato con tutte le informazioni del cliente. Le banche al dettaglio devono poter soddisfare i clienti con un'esperienza avanzata, intuitiva e reattiva, su qualsiasi canale di interazione scelto dal cliente.

I clienti aumentano e cambiano continuamente e le banche devono supportarli in ogni fase del percorso.

### **Ci sono tre modi per migliorare la customer experience:**

1. Elaborare richieste e documenti a supporto in qualsiasi formato e su qualsiasi canale, fornendo aggiornamenti proattivi sullo stato di avanzamento
2. Sfruttare le previsioni in tempo reale per creare processi differenziati e contestualizzati che migliorino e si evolvano con l'adaptive learning
3. Utilizzare l'elaborazione del linguaggio naturale per automatizzare la gestione dei dati non strutturati provenienti da email e documenti all'interno dei processi

Una customer experience di successo assicura alle banche la capacità di crescere insieme ai clienti, creando rapporti di fiducia e fedeltà duraturi. Metti sempre il cliente al centro e ricorda che l'approccio incentrato sul cliente è una funzione in costante evoluzione, agile e sempre pronta.

# Migliorare i servizi di banking, con il low-code

Permettiamo alle banche di semplificare il lavoro operativo più velocemente. La nostra automazione intelligente low-code, che comprende le capacità avanzate come Pega Process Fabric® e IA dei processi, opera su una piattaforma scalabile che posiziona la tecnologia intorno ai risultati dei clienti e ai customer journey per favorire una forza lavoro agile e distribuita e raggiungere una reale eccellenza operativa.

## Il cliente al primo posto con l'approccio Center-out

L'approccio Center-out™ di Pega permette alle banche di mettere il cliente al primo posto. Questo approccio all'architettura aziendale garantisce all'organizzazione la capacità di strutturare la tecnologia e i servizi con velocità e scalabilità. L'architettura Center-out si basa sull'intelligence centralizzata che rende l'IA e la logica aziendale disponibili su tutti i canali. Disporre di tutte le informazioni sui clienti in tempo reale da questa fonte centralizzata aiuta a connettere tutte le comunicazioni con i clienti e anche i sistemi di front-end e back-end per individuare in modo efficiente le informazioni importanti.



## Abbatere la complessità dei processi con i Microjourneys

Dividi i processi lunghi e complessi in passaggi più semplici. I nostri Microjourneys® pre-costruiti sono progettati in base alle tue esigenze, veloci da implementare e con un time-to-value rapido. Prendi, ad esempio, un complicato processo di gestione dei prestiti o le tue esigenze specifiche di gestione dei casi. Pega ti permette di gestire i passaggi e i dati del Microjourney singolarmente, in modo che possano essere adattati rapidamente alle esigenze del mercato, senza dover aspettare di adattarsi a inutili dipendenze.

## Automatizzare le operazioni con Process Fabric e il caso universale

Insieme, Pega Process Fabric e il caso universale low-code sono fondamentali per l'automazione delle operazioni bancarie. Una solida struttura di assistenza richiede due elementi chiave:

- 1. Caso universale:** una struttura comune di gestione dei casi e una serie di capacità da utilizzare per semplificare i processi operativi bancari che necessitano di costante intervento manuale, utilizzando il low-code per agevolare il riutilizzo e il time-to-value.
- 2. Operazioni di banking organizzate:** flusso in entrata comune per le richieste dei clienti con gestione completa dei processi dall'inizio alla risoluzione, attraverso strumenti self-service o assistiti, tramite elaborazione diretta o intervento manuale. Usa Process Fabric per offrire elenchi di lavoro unificati e organizzare il lavoro operativo.

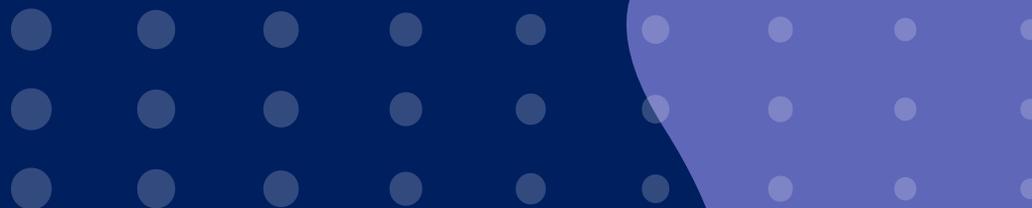


## Espandi la tua azienda con una piattaforma unificata low-code

Facilitiamo le cose per i nostri clienti utilizzando un approccio standard e coerente ai processi e un framework universale per i casi. Si tratta di un metodo low-cost e low-code, rapido da distribuire e configurabile per la maggior parte dei flussi operativi. Sfrutta le capacità di automazione intelligente di Pega per semplificare i processi e automatizzare il lavoro manuale quando occorre. Funzionalità come bot e-mail, automazione robotica dei processi e Process Fabric possono tutte essere impiegate per migliorare l'efficienza, la trasparenza e colmare il divario digitale. Questa soluzione Pega porta le capacità di automazione intelligente in uno spazio unificato. Pega Situational Layer Cake™ è utile per tenere conto delle differenze tra linee di business e prodotti, ove necessario. Sfruttando questo approccio aziendale standardizzato, le banche possono dire addio alle richieste e alle progettazioni costose e su misura.

## Riutilizza i componenti in tutte le applicazioni

Questo strumento essenziale di Pega permette alle banche di creare un set di regole basato sui componenti per agevolare la riutilizzabilità e la semplicità. La riutilizzabilità dei componenti è il principio su cui si fonda l'approccio "build once, use many". È possibile aggiungere nuove funzioni al set di regole generale secondo le necessità; questo processo aiuta le banche nella manutenzione e nell'aggiornamento di più applicazioni, rendendo le operazioni semplici e rapide.



## Costruisci una fabbrica autonoma low-code nella tua banca

È tutta una questione di low-code e di capacità di ottenere la flessibilità necessaria. Non occorre smantellare e sostituire l'intero sistema, se non è questa l'intenzione. Cambia i processi solo quando è necessario, che si tratti di automatizzare i processi ripetitivi o di gestire azioni manuali che richiedono l'intervento umano. Con la fabbrica low-code di Pega è più semplice per i dipendenti dell'azienda, incluso il personale non tecnico, creare applicazioni alla velocità del business. Con il codice pre-integrato, anche i dipendenti non esperti di sviluppo possono accelerare i tempi e fornire nuovi flussi di lavoro e applicazioni all'occorrenza. I citizen developer delle banche commerciali non avranno più bisogno di attendere 18 mesi per ottenere una semplice modifica. Mentre l'IT potrà continuare a mantenere il controllo, disciplinando le modifiche dei processi implementate a livello di sistema, consentendo ai singoli team la flessibilità di apportare le modifiche necessarie. Offri il customer service d'eccellenza che tutti si aspettano, adesso nell'era digitale.



# Chi lo fa nel modo giusto?



**Virgin Money** ha scelto Accenture come partner per l'implementazione di Pega per trasformare la procedura di apertura dei conti bancari per una serie di prodotti, tra cui carte di credito, prestiti, conti aziendali e conti risparmio.



**Rabobank** ha impiegato la piattaforma low-code Pega per digitalizzare le procedure di leasing e prestiti, automatizzare le attività amministrative per aumentare velocità, flessibilità ed efficienza.

---

## Informazioni su Pegasystems



Pega è l'azienda leader nel software cloud per il customer engagement e l'eccellenza operativa. I brand più noti e di successo al mondo si affidano al software di Pega basato su IA per ottimizzare ogni interazione con i clienti a prescindere dal canale, assicurandosi di mantenere le promesse del brand. La piattaforma di sviluppo di applicazioni low-code consente alle imprese di implementare e sviluppare le app rapidamente per rispondere alle esigenze di clienti e dipendenti e consentire la trasformazione digitale su scala globale. Da oltre 35 anni Pega assicura una maggiore soddisfazione dei clienti, la riduzione dei costi e l'aumento del customer lifetime value.

Per ulteriori informazioni, visita la pagina [pega.com/it](https://pega.com/it)