

CINQUE FATTORI CHE INFLUISCONO SULL'EFFICIENZA DELLE BANCHE

COME LA GIUSTA TECNOLOGIA DIGITALE
PUÒ OFFRIRE VANTAGGI IN TERMINI DI COSTI

INDICE



INCREMENTA IL LIVELLO DI EFFICIENZA



TRASFORMA LE RISORSE IN ENTRATE ALLA VELOCITÀ DELLA LUCE



1 RIDUCI I COSTI OPERATIVI DALL'INTERNO



2 ELIMINA LE ATTIVITÀ PRIVE DI VALORE AGGIUNTO



3 USA LA METODOLOGIA AGILE PER UN SERVIZIO 'DIGITAL BY DEFAULT'



4 CONCENTRATI SULL'ESPERIENZA DEL CLIENTE



5 AUTOMATIZZA I PROCESSI PER RIDURRE I COSTI DI PERSONALE



LA PIATTAFORMA GIUSTA PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE



INCREMENTA IL LIVELLO DI EFFICIENZA

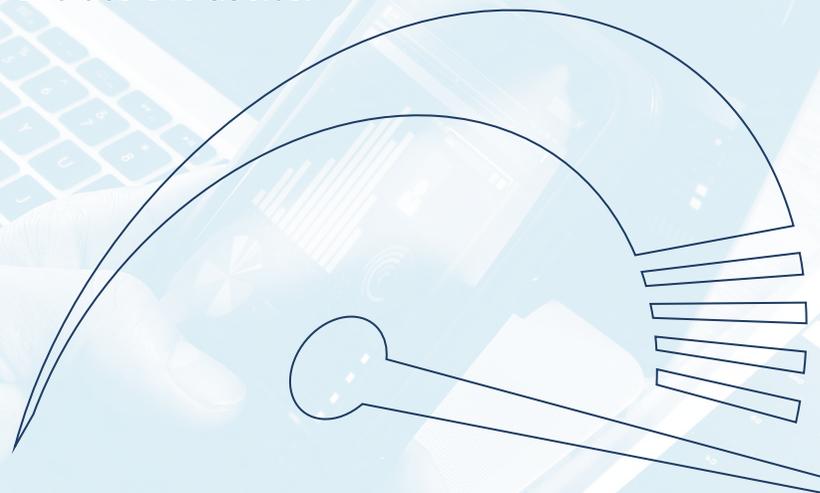
Sei preoccupato che il livello di efficienza della tua azienda non regga il confronto con quello dei concorrenti?

Le istituzioni finanziarie sono immerse in un contesto caratterizzato da un crescente consolidamento, aspettative dei clienti sempre più elevate e normative sempre più complesse e sovrapposte. Nonostante la forte crescita economica, le banche si trovano schiacciate tra scarsi profitti e una notevole pressione dei costi.

Tutto questo porta i dirigenti a cercare modi per migliorare il ROE tramite misure come il taglio dei costi, la riduzione degli attivi ponderati per il rischio e il riequilibrio del portfolio. Ognuna di queste misure può avere un impatto significativo

sull'attività di una banca, senza però apportare altrettanto valore. **In base a quale criterio un dirigente di banca esperto dovrebbe stabilire le priorità?**

L'adozione di nuove tecnologie si prospetta come il fattore decisivo per migliorare il rapporto tra le entrate e le uscite.





INCREMENTA IL LIVELLO DI EFFICIENZA (SEGUE)

Ma da dove è bene iniziare e su quali elementi è necessario concentrarsi per ottenere il massimo risultato?

Statisticamente, i fattori che aumentano la redditività di una banca comprendono:

- >> clienti redditizi
- >> fatturato per singolo dipendente
- >> infrastruttura low-cost
- >> clima globale del mercato



Uno studio di McKinsey condotto su 80 istituzioni di servizi finanziari europee e nordamericane ha rivelato che aumentare il livello di efficienza interna migliora le valutazioni della banca. Lo studio ha esaminato oltre 60 metriche che influiscono sulle prestazioni delle banche e ha concluso che le istituzioni che presentano un migliore rapporto tra costi/reddito (cosiddetto "efficiency ratio") vedono aumentare notevolmente la propria valutazione, data dal rapporto tra il valore di mercato e quello contabile.¹

Non stupisce quindi che le banche più lungimiranti si concentrino sulla creazione di strategie vincenti che permettano di aumentare il proprio livello di efficienza.

¹Studio di McKinsey: *Unearthing performance gains to boost bank value*



TRASFORMA LE RISORSE IN ENTRATE ALLA VELOCITÀ DELLA LUCE

L'efficiency ratio è una misura molto significativa della capacità di una banca di trasformare le risorse in entrate, poiché indica i costi totali come una percentuale dei guadagni o del fatturato totale.

È chiaro quindi che minore è il rapporto, maggiore è il livello di efficienza della banca. Se l'efficiency ratio è pari a 0,60, significa che la banca deve spendere 60 centesimi per generare entrate del valore di un dollaro. L'efficiency ratio medio del gruppo delle istituzioni finanziarie del Nord America per l'anno 2016 è stato del 61,6 %, un risultato migliore rispetto al 63,3 % del 2015.

L'efficiency ratio di una banca:

L'efficiency ratio di una banca è una misura che indica i costi sostenuti da una banca espressi come percentuale delle sue entrate. La formula varia da settore a settore, ma la più comune è la seguente:

Efficiency ratio = spese/entrate, detto anche cost/income ratio all'interno delle istituzioni di servizi finanziari





TRASFORMA LE RISORSE IN ENTRATE ALLA VELOCITÀ DELLA LUCE (SEGUE)

I modelli di business possono generare efficiency ratio diversi per banche con entrate simili. Le istituzioni che si concentrano maggiormente sul controllo dei costi possono avere un efficiency ratio migliore, ma anche margini di profitto più bassi. L'efficiency ratio dipende anche dalla misura in cui una banca è in grado di sfruttare i propri costi fissi: più la banca è scalabile, più potrà diventare efficiente.

Anche se il confronto tra gli efficiency ratio delle diverse banche è molto più rilevante nel contesto dei modelli di business, sono state sviluppate migliori prassi applicabili a tutto il panorama.

I banchieri più lungimiranti hanno già trasformato le proprie strategie digitali in miglioramenti tangibili del livello di efficienza, grazie alle seguenti misure:

- >> integrazione delle applicazioni tradizionali in un'unica interfaccia con più panoramiche aziendali;
- >> modifica dello scopo dei modelli operativi dalla ricerca di dati alla sintesi di informazioni utilizzabili;
- >> uso della [Robotic Process Automation](#) e di regole per i processi complesse per favorire l'automazione coordinata delle attività;
- >> aumento della comprensione dei dati sui processi operativi di runtime per l'ottimizzazione continua.

E questo è solo un breve elenco.

Continua a leggere per scoprire cinque casi di studio di istituzioni che seguono le migliori prassi e adottano un approccio innovativo basato su piattaforme digitali per migliorare l'efficienza della banca.

1 RIDUCI I COSTI OPERATIVI DALL'INTERNO

Forrester Research² consiglia alle banche di adottare tecnologie digitali con metriche che si colleghino a obiettivi aziendali più ampi. Automatizzando le operazioni di back-end che raggiungono i clienti, le banche migliorano il proprio livello di efficienza e generano maggiore flessibilità operativa per crescere.

CASE STUDY

Il problema: una banca universale con grandi operazioni a livello globale doveva gestire processi chiave manuali e ripetitivi che richiedevano più sistemi di back-end per completare il lavoro. Per far fronte ai volumi in continuo aumento era quindi necessario il contributo di più persone, cosa che comportava una minore redditività.

La soluzione: Appian ha permesso alla banca di strutturare le proprie attività e di migliorare la

flessibilità operativa negli ambiti più importanti, ovvero accordi, clienti e prodotti. L'approccio tramite piattaforma low-code ha consentito alla banca di configurare rapidamente le app e di garantire valore agli utenti aziendali nei cicli iterativi.

Impatto sull'attività: il tempo necessario per l'elaborazione dei pagamenti è passato da 8 a 2 minuti, un miglioramento del 75 %. Ora poi la banca ha iniziato un percorso di crescita per incrementare l'attività del 30 % senza aumentare l'organico e i costi. Grazie a una piattaforma agile di app riprogettate per i processi aziendali, la banca può già prevedere una riduzione notevole delle oltre 200 applicazioni tradizionali con cui gestisce gli accordi con i clienti e un aumento sostanziale della capacità della forza lavoro esistente di accrescere il volume d'affari in modo redditizio.

²Fonte: "Establish Customer-Centric Metrics For Digital Banking", Forrester Research, Inc., 22 dicembre 2016

2 ELIMINA LE ATTIVITÀ PRIVE DI VALORE AGGIUNTO

Nonostante la crescente domanda di efficienza, PwC ha riscontrato che fino al 40 per cento dei costi per i servizi bancari dipende da attività dispendiose che non offrono alcun valore aggiunto al cliente né garantiscono entrate. Con la soluzione tecnologica giusta, è possibile aumentare la produttività dei lavoratori della conoscenza e le banche possono concentrarsi su come migliorare l'esecuzione dei compiti, eliminando i passaggi senza valore aggiunto in tutte le operazioni.

CASE STUDY

Il problema: una grande banca con oltre 15 miliardi di dollari in asset e più di 100 sedi in Nord America voleva trovare una soluzione contro il riciclaggio di denaro, ma nessuna sembrava risolvere i problemi di necessità di intervento manuale e manipolazione dei dati che caratterizzavano le attività prive di valore aggiunto del processo.

La soluzione: Appian Cloud, nello specifico la funzione per la gestione dei dati di Appian Records, si è rivelata l'opzione ideale. Appian ha fornito alla banca un approccio digitalizzato e intelligente per identificare e risolvere in modo rapido i potenziali schemi per il riciclaggio del denaro. La soluzione ha garantito visibilità nelle attività lavorative e ha migliorato la modalità di esecuzione dei compiti, eliminando i ritardi nelle archiviazioni e le relative sanzioni pecuniarie.

Impatto sull'attività: la banca ha ridotto di oltre 1000 ore il tempo dedicato ogni anno dai dipendenti all'antiriciclaggio, diminuendo in modo significativo le attività prive di valore aggiunto ed evitando le sanzioni.

“Appian ci ha fornito una piattaforma sul cloud ad alto rendimento, sicura e affidabile, con cui possiamo implementare rapidamente il Case Management per far fronte ai requisiti di antiriciclaggio”

– Direttore IT della banca.

3 USA LA METODOLOGIA AGILE PER PROCESSI 'DIGITAL BY DEFAULT'

La complessità operativa e le aspettative sempre più esigenti dei clienti mettono continuamente a rischio l'efficienza della banca. Offrire un servizio digitale completo che sia orientato al cliente e redditizio richiede la capacità di bilanciare le attività dei processi potenziati e l'elaborazione immediata, oltre a una piattaforma rapida per lo sviluppo e l'implementazione di applicazioni che consentano di garantire il prima possibile servizi "digital by default".



CASE STUDY

Il problema: una società di fondi pensionistici in Australia che gestisce asset per oltre 19 miliardi di dollari australiani, con oltre 1 milione di membri e più di 67 000 dipendenti voleva offrire un'esperienza cliente senza precedenti, semplificare i trasferimenti di fondi e ridurre i costi operativi.

La soluzione: grazie alla piattaforma applicativa di Appian, l'azienda ha creato una soluzione per l'automazione dei rinnovi end-to-end. La funzione di Appian Records ha unificato tutti i dati pertinenti e i processi di verifica e completamento necessari. Ora l'elaborazione dei rinnovi costa alla banca il 50 % in meno e il percorso dei clienti prosegue senza intoppi.

Impatto sull'attività: la banca ha tagliato i costi operativi del 50 %, riducendo i tempi di elaborazione da diverse settimane a un giorno.

4 CONCENTRATI SULL'ESPERIENZA DEL CLIENTE

Migliorare l'esperienza del cliente può offrire notevoli vantaggi alle istituzioni finanziarie. Lo studio di McKinsey³ ha evidenziato che la percezione del servizio della banca come eccellente aumenta di sette volte la probabilità che i clienti incrementino le somme depositate e di due volte la possibilità che aprano un altro conto. Garantire esperienze cliente di alto livello consente alle banche di attirare e servire meglio i segmenti di clientela più redditizi.



CASE STUDY

Il problema: una banca leader con oltre 60 miliardi di dollari in asset e 1,6 milioni di clienti voleva riorganizzare tutte le unità aziendali per migliorare il servizio offerto alla clientela, la collaborazione con i partner e la ricerca dell'innovazione.

La soluzione: la banca ha utilizzato la piattaforma digitale low-code di Appian per implementare rapidamente applicazioni aziendali incentrate sui clienti in tutta l'attività, compresi i reparti di gestione sportelli bancomat, gestione carte di credito, gestione frodi, ipoteche e servizi merchant. Ora i dati raccolti sono disponibili per qualsiasi applicazione o utente successivi, in modo che il cliente non debba mai inserire le

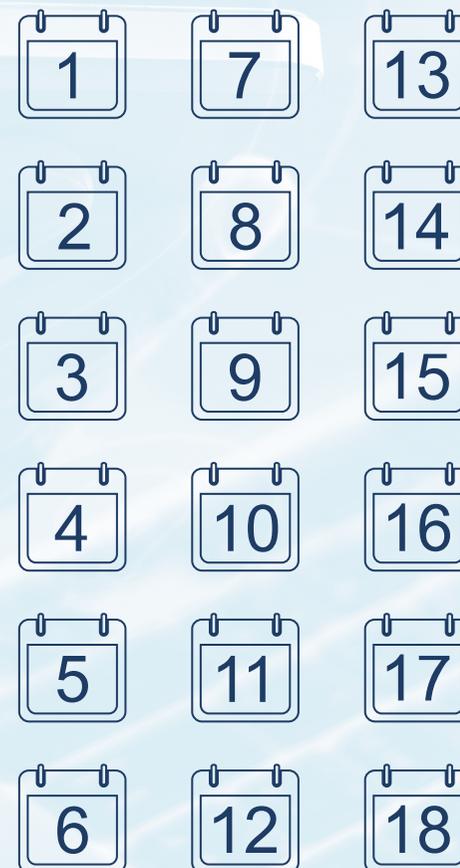
³Fonte: studio di McKinsey, *Putting customer experience at the heart of next generation operating models*

4 CONCENTRATI SULL'ESPERIENZA DEL CLIENTE (SEGUE)

informazioni più volte. Qualunque sia l'attività svolta dal cliente con la banca, Appian ne conserva e presenta il contesto completo su tutte le linee di business.

Impatto sull'attività: 26 applicazioni aziendali di livello 1 incentrate sul cliente sviluppate in 18 mesi.

Concentrandosi in modo efficiente sui prodotti e segmenti di clientela redditizi, le banche potranno contare su entrate d'esercizio sempre più elevate che, a loro volta, ridurranno l'efficiency ratio. Di fatto, l'impatto della soddisfazione dei clienti sul rendimento totale per gli azionisti (Total Return to Shareholders, TRS) sarà notevolmente maggiore. Confrontando il TRS delle aziende con i punteggi di soddisfazione dei clienti sotto e sopra la media, vediamo che nell'arco di dieci anni le aziende leader ottengono un aumento del valore quattro volte superiore rispetto ai ritardatari.



5 AUTOMATIZZA I PROCESSI PER RIDURRE I COSTI DI PERSONALE

Il costo dei dipendenti può essere uno dei fattori più influenti per l'efficienza di una banca. L'automazione per ridurre il numero dei dipendenti full-time, al fine di eliminare o reindirizzare i loro sforzi per la gestione di processi altamente manuali, può non solo ridurre i costi, ma anche velocizzare il raggiungimento dei risultati aziendali.

CASE STUDY

Il problema: una grande azienda di servizi finanziari diversificati con oltre 700 filiali in 20 stati e più di 80 miliardi di dollari in asset ha visto ridursi il proprio livello di efficienza a causa di sistemi obsoleti. A risentirne è stato anche il servizio clienti, che ha richiesto notevoli interventi manuali.

La soluzione: la banca ha implementato rapidamente una serie di applicazioni in 20 sistemi

e processi che hanno sostituito le attività manuali richieste dai sistemi obsoleti e le procedure basate su documenti cartacei. La piattaforma per la trasformazione digitale di Appian, con la sua funzionalità Appian Records, ha unificato i processi e tutti i dati necessari in un'unica panoramica, riducendo i tempi di risoluzione di oltre il 60 %.

Impatto sull'azienda: processi accelerati del 60 % e aumento dell'efficienza del 42 %, che si traducono in un risparmio annuale di quasi 14 000 ore lavorative.





LA PIATTAFORMA GIUSTA PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

Nel mercato attuale, migliorare l'efficiency ratio della tua banca è fondamentale, dato che il settore è ancora sottoposto alla pressione esercitata da riduzione dei profitti, aumento dei costi e requisiti di conformità sempre più severi.

Qual è la strada migliore da percorrere?

Segui le migliori prassi e adotta un approccio basato su tecnologie innovative con una piattaforma applicativa digitale.

Scegliere la piattaforma giusta è fondamentale per migliorare il livello di efficienza della banca.

La piattaforma low-code per la trasformazione digitale di Appian è all'avanguardia nella tecnologia digitale e offre funzionalità in grado di aiutare le banche a migliorare il proprio livello di efficienza e a:

- >> offrire un'esperienza del cliente digitalizzata di alto livello e favorire la crescita del fatturato

- >> gestire l'azienda in modo olistico con una piattaforma per la trasformazione basata sulle funzionalità di Business Process e Case Management
- >> implementare una copertura digitale per rafforzare l'architettura della governance e rispettare normative contrastanti e sovrapposte
- >> diventare più agile e trasformare il rischio in un punto di forza per fornire prodotti e funzionalità incentrati sul cliente
- >> implementare app all'avanguardia 10 volte più velocemente con una piattaforma di sviluppo di applicazioni low-code on-premises o nel cloud

Tutto ciò contribuisce al raggiungimento dell'obiettivo finale: favorire la crescita del fatturato e aumentare l'efficienza della banca.



NOTE

A large white area containing two columns of horizontal dotted lines, intended for taking notes.



NOTE

A large white area containing two columns of horizontal dotted lines, intended for taking notes.

Appian



Appian per i servizi finanziari: Appian offre una piattaforma di sviluppo di software low-code che consente alle aziende di servizi finanziari di creare in tempi brevi app potenti e personalizzate. Le app sviluppate tramite la piattaforma Appian contribuiscono ad accelerare la trasformazione digitale e favoriscono la differenziazione competitiva.

Per saperne di più, visita il sito www.appian.it.