

# Per i servizi finanziari inizia una nuova era di comprensione del cliente

Ecco come le aziende leader dei servizi finanziari stanno vincendo le cinque sfide più urgenti di oggi.



# Introduzione

**Da sempre le aziende leader nel campo dei servizi finanziari adottano rapidamente le nuove tecnologie, favorendo i miglioramenti nel settore e cercando di comprendere meglio i clienti. Oggi questo non è più un fattore di differenziazione, ma una necessità, perché gli istituti finanziari si affidano ai dati per gestire meglio il rischio e adeguarsi ai requisiti normativi.**

Ma come possono i dati rispondere alle mutevoli esigenze del settore? Un'ottima esperienza digitale del cliente può coesistere con una regolamentazione più stringente? Se occorre rivedere il rischio, come coinvolgere l'intera organizzazione?

La nostra esperienza con alcune delle principali aziende di servizi finanziari del mondo suggerisce che è possibile: tutto dipende da come si gestiscono i dati raccolti. In questo ebook troverai utili informazioni su come trasformare l'approccio ai dati che ha già offerto nuovi stimoli e vantaggi al settore dei servizi finanziari.

- **Comprendere le reali esigenze dei clienti**
- **Anticipare le normative**
- **Individuare e neutralizzare i rischi**
- **Allineare tutto il personale dell'organizzazione**
- **Accelerare la trasformazione digitale**

# L' 88%

dei clienti si aspettava un'accelerazione delle iniziative digitali da parte delle aziende durante la pandemia.

Fonte: [Finextra](#)

# II 64%

degli istituti finanziari dell'UE ha già adottato delle soluzioni per i dati e l'analisi.

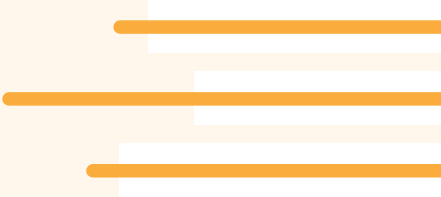
Fonte: [EBA 2020](#)

# Comprendere le reali esigenze dei clienti

**Il settore dei servizi finanziari si è evoluto, così come l'importanza di mettere il cliente al centro di ogni attività. Ma le esigenze dei clienti cambiano rapidamente. Richiedono esperienze più personalizzate e allo stesso tempo si aspettano prodotti semplici e facili da utilizzare. Rispetto a qualsiasi altro settore, le offerte relative ai servizi finanziari sono di per sé complesse, ma le transazioni devono essere sia veloci che fluide.**

La chiave è comprendere quali sono realmente le esigenze dei clienti. Non si tratta più soltanto di rispondere ai cambiamenti del mercato, si tratta di comprendere le esigenze dei clienti e cercare di soddisfarle prima della concorrenza.

Ciò significa un coinvolgimento esteso su tutti i canali. Significa esperienze estremamente personalizzate. Hai già i dati che ti servono per farlo, il punto è comprenderli, per poi offrire una customer experience che possa attirare e coinvolgere i clienti, non soltanto rispondere alle loro esigenze.



**Il 66%**  
dei clienti si aspetta che le aziende comprendano le loro specifiche esigenze e aspettative.

Fonte: [Finextra 2020](#)

Le banche potrebbero raggiungere un tasso di crescita del **27,5%** semplicemente migliorando la customer experience dei loro clienti.

Fonte: [Qualtrics](#)





# La storia di successo di un cliente: Charles Schwab



## IL PROBLEMA:

Charles Schwab è una delle principali società di servizi finanziari quotate in borsa negli Stati Uniti. Ma con 345 filiali retail e 13 centri, la customer experience non era uniforme in tutta l'azienda. Con l'aumento della concorrenza è diventata sempre più pressante la necessità di personalizzare meglio la customer experience.



## LA SOLUZIONE:

Schwab ha allineato le filiali e i centri monitorando l'attività e la soddisfazione dei clienti per ricavare informazioni utili a comprendere le reali esigenze dei clienti. Riunire i dati con Tableau ha aiutato i dirigenti a migliorare la visione d'insieme, non solo a livello di regione ma anche di singolo cliente.



## I RISULTATI:

Charles Schwab ha messo a disposizione di 140 direttori di filiale e di 1.200 consulenti finanziari in tutti gli Stati Uniti i dati giusti al momento giusto. Ciascuna filiale retail dell'organizzazione può così interagire più a fondo con i clienti e rispondere meglio alle loro esigenze individuali.

## I RISULTATI A COLPO D'OCCHIO:

# 140

**direttori di filiale e 1.200 consulenti finanziari monitorano le prestazioni e personalizzano le offerte per i clienti utilizzando Tableau**

"Le filiali riescono a interagire meglio con i clienti e a condurre discussioni più incisive, adeguate alle esigenze"



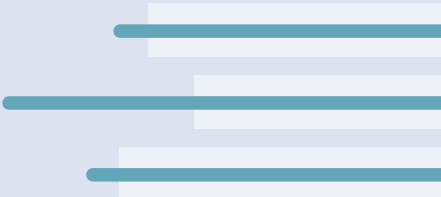
**JACKIE CHIN**  
Vice President Of Retail Analytics  
Charles Schwab

# Anticipare le normative

**In un ambiente normativo globale sempre più frammentato, le società di servizi finanziari devono fare i conti con vari requisiti in molti territori diversi. Dato che il settore è in un momento di rapido cambiamento, molti di questi requisiti devono ancora essere finalizzati e di conseguenza le relative implicazioni non sono state ancora realizzate appieno. Rispondere semplicemente ai potenziali requisiti è una perdita di tempo prezioso.**

Quello normativo è uno dei territori più ampi che il settore deve esplorare e affrontare. Sono necessarie maggiori capacità nel campo dei dati per rispondere ai requisiti attuali, come il GDPR dell'Unione europea. Questa tendenza continuerà, dato che i regolamenti richiedono che i dati vengano raccolti più frequentemente e in modo più rapido.

Se i regolamenti diventano più severi, è necessario essere preparati. I dati possono offrirti visibilità sul rischio, le vendite e i risultati relativi ai clienti, e allo stesso tempo raccogliarli può aiutarti ad anticipare eventuali requisiti normativi futuri.



**Nel settore dei servizi finanziari, la preoccupazione principale (50%) per i CEO è l'eccesso di regolamentazione, ed è così ormai da 3 anni.**

Fonte: [PwC](#)



# La storia di successo di un cliente: JP Morgan



## IL PROBLEMA:

JP Morgan Chase & Co. ha iniziato l'attività nel 1799 ed è tra i più prestigiosi istituti finanziari statunitensi. I risultati del passato non garantiscono però che il successo continui, quindi per sviluppare una strategia futura l'azienda ha cercato una visione più completa, in grado di responsabilizzare i dipendenti e aiutarli ad anticipare le normative in evoluzione.



## LA SOLUZIONE:

Il team dei dirigenti e il personale IT hanno collaborato con Tableau per eliminare le barriere per i business group, sviluppando contemporaneamente una soluzione di governance in combinazione con conformità, auditing e rischio, con l'obiettivo di responsabilizzare i business group e allo stesso tempo superare gli standard interni ed esterni di governance dei dati.



## I RISULTATI:

JPMC ha compiuto il passaggio a un modello di dati self-service di proprietà dell'azienda con cui gli analisti di tutti i team possono interrogare i dati. È stato così possibile ridurre i tempi del reporting manuale da mesi a settimane, favorendo la trasparenza e migliorando il processo decisionale. Il risultato: una maggiore capacità di innovazione e una comprensione migliore del percorso che i clienti intraprendono con la banca.

## I RISULTATI A COLPO D'OCCHIO:

Più di **500** team si affidano a Tableau per adottare decisioni strategiche, fondamentali per la solidità della banca

"Abbiamo reso possibile il self-service in uno degli ambienti più regolamentati. Gli utenti ne sono entusiasti perché non devono aspettare l'IT e i responsabili dell'IT ne sono entusiasti perché gli utenti sono soddisfatti".



**SRIRAM BELUR**  
Head of Business Intelligence Delivery Centre  
JP Morgan

# Individuare e neutralizzare i rischi

**Per sua natura, il settore dei servizi finanziari ruota attorno alla gestione del rischio, ma l'approccio tradizionale alla gestione del rischio non è più sufficiente quando si tratta di decisioni strategiche per l'attività. Una nuova era richiede un nuovo approccio al problema.**

Tuttavia, poche società di servizi finanziari sfruttano le nuove tecnologie per la gestione del rischio. Il risultato è che sopravvivono pratiche isolate e superflue, che rendono l'intero processo ben lungi dall'essere ottimale. Sfruttare la potenza dei dati può aiutare a superare le inefficienze relative a costi e processi e migliorare la gestione del rischio.

Utilizzando i dati e l'analisi, le società di servizi finanziari possono individuare le minacce emergenti, fornire informazioni per prevedere e segnalare possibili frodi e mitigare il rischio. La chiave per fare tutto ciò è approntare un sistema che non preveda processi manuali e il relativo potenziale di errore.

Attualmente solo il **35%** delle aziende che si occupano di servizi finanziari adotta una soluzione per i dati e per l'analisi dedicata alla valutazione del rischio.

Fonte: [EBA](#)



# La storia di successo di un cliente: ABN AMRO



## IL PROBLEMA:

Con oltre 16 milioni di transazioni al giorno, ABN AMRO Clearing è tra i principali fornitori mondiali di servizi di compensazione e finanziamento per derivati quotati e titoli dei mercati cash. Il rischio di regolamento della controparte, pilastro fondamentale dell'attività bancaria, richiede da sempre una sorveglianza rigorosa.



## LA SOLUZIONE:

Per monitorare il processo di compensazione e contribuire alla sicurezza e alla trasparenza dei mercati globali, ABN AMRO Clearing si è rivolta a Tableau. Con Tableau la banca può esplorare dati affidabili e in tempo reale in tutta sicurezza, riducendo al minimo l'esposizione al rischio.



## I RISULTATI:

L'analisi del rischio di controparte in tempo reale resa possibile da Tableau ha permesso di velocizzare le procedure rendendole più agili e di attenuare il rischio, anche quando la richiesta di compensazioni è aumentata fino a tre volte rispetto alla media giornaliera.

## I RISULTATI A COLPO D'OCCHIO:

La capacità di monitorare e analizzare con facilità più di **40.000** transazioni di compensazione al giorno nei momenti di picco

"Tableau ci permette di gestire senza difficoltà il rischio di regolamento anche su mercati in condizioni di stress, in modo molto più efficiente rispetto a prima".



ROOS JANSSEN  
Head Of Client Operations  
ABN AMRO



# Allineare tutto il personale dell'organizzazione

**In un ambiente così competitivo come quello dei servizi finanziari, è fondamentale riuscire a ottenere il massimo sia dalle persone che dalla tecnologia. I dirigenti devono poter avere un quadro chiaro dell'attività per prendere le decisioni giuste, promuovere l'efficienza e soprattutto l'innovazione.**

Il vero vantaggio della tecnologia nel campo dei dati per le società che si occupano di servizi finanziari è la possibilità di sfruttare al meglio il potenziale dei collaboratori. Un vista interfunzionale delle operazioni offre informazioni approfondite sui ruoli e le funzioni in azienda, e un'idea chiara su dove è possibile ricavare maggiore valore. L'allineamento all'interno dell'organizzazione porta a una comprensione condivisa dei problemi da parte dei dipendenti, che lavorano insieme per trovare una soluzione.

Un riferimento centralizzato rende tutto questo possibile. Un approccio basato sulle informazioni, insieme a una comprensione interfunzionale dell'attività, consente di adattarsi con fiducia e rapidità, su scala. L'agilità e l'allineamento vanno di pari passo.



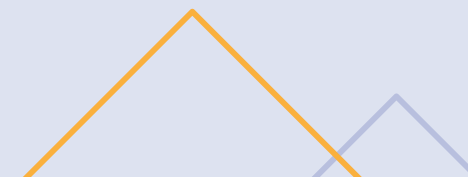
# Il 78%

dei dirigenti del settore dei servizi finanziari riconosce che nelle organizzazioni c'è un'enorme pressione competitiva per estendere l'innovazione al personale e alla struttura dell'intera impresa.

Fonte: [Accenture](#)

**Il 7-10% delle attività svolte dal personale dei servizi finanziari si potrebbe automatizzare entro il 2025, mentre il 43-48% è migliorabile grazie alla tecnologia.**

Source: [Accenture](#)



# La storia di successo di un cliente: Aon



## IL PROBLEMA:

Aon, leader mondiale nei servizi professionali, deve la sua reputazione alla capacità di fornire ai clienti analisi dei dati rapide e accurate. Dopo una revisione dei processi Aon ha deciso di sostituire i molti strumenti utilizzati per l'analisi.



## LA SOLUZIONE:

Per completare questa trasformazione interna Aon ha scelto Tableau. Riunendo punti dati diversificati è stato possibile vedere con occhi nuovi la fondamentale piattaforma Risk/View per l'analisi dei dati di Aon. Tableau ora contribuisce alla coerenza su tutta la piattaforma e su altre piattaforme interne ed esterne.



## I RISULTATI:

I team di Aon hanno accolto con favore la nuova iniziativa. Una community interna appassionata consente ora all'azienda e ai suoi clienti di prendere decisioni migliori e più rapide, contribuendo ad adottare e migliorare le best practice in materia di dati.

## I RISULTATI A COLPO D'OCCHIO:

# 50.000

colleghi in 120 Paesi aiutano i clienti a migliorare i risultati utilizzando sistemi brevettati per i dati e per l'analisi con cui forniscono informazioni destinate a ridurre i rischi e migliorare i risultati

"Siamo stati in grado fin da subito di combinare molto meglio le informazioni e di utilizzare le visualizzazioni per dare vita ai dati. L'intuitiva interfaccia "drag and drop" di Tableau ha anche reso l'analisi molto più veloce, riducendo significativamente i tempi. "



GIUSEPPE TORTORICI  
Business Intelligence & Visualisation Manager  
Aon

# Accelerare la trasformazione digitale

**Per le società che si occupano di servizi finanziari, il digitale non è solo il futuro, è il presente. Il settore è al centro di una trasformazione decisiva, in parte indotta dai clienti e in parte dalle opportunità che porta con sé. Le aziende che non si adattano alla nuova realtà digitale devono affrontare rischi reali e sempre maggiori.**

Alla base di questa trasformazione ci sono i dati: il potenziale per il settore è immenso, e le aziende stanno facendo i salti mortali per adattare i propri modelli di business e sfruttarlo al massimo. I vecchi sistemi e la mancanza di competenze specifiche possono però creare ostacoli enormi.

Modificare il modo in cui osservi e gestisci i dati ti aiuterà a promuovere la trasformazione digitale. Inizia dall'unire e combinare i dati che tradizionalmente erano isolati: in questo modo l'azienda è stimolata a superare i vecchi problemi informatici e i processi manuali lenti e gravosi. Una cultura dell'innovazione ti sta aspettando: basta liberare il potenziale dei dati che già raccogli.

# Il 44%

**delle aziende di servizi finanziari ha delle difficoltà nell'integrazione delle nuove tecnologie con i sistemi esistenti.**

Fonte: [Accenture](#)

**La maggior parte delle aziende di servizi finanziari comprende l'importanza dell'analisi, ma meno del 20% ha sfruttato al massimo il suo potenziale.**

Fonte: [McKinsey](#)



# La storia di successo di un cliente: Garanti BBVA



## IL PROBLEMA:

Garanti BBVA Bank opera dal 1946 in ogni segmento del settore bancario, dal livello corporate all'attività retail. La banca aveva però un'impostazione tradizionale, così nel 2017 ha intrapreso un ambizioso progetto per trasformare le sue 900 filiali in centri di servizi orientati al digitale.



## LA SOLUZIONE:

Il progetto doveva essere completato in appena 18 mesi, così Garanti si è rivolta a Tableau. La banca ha utilizzato con efficacia Tableau per eliminare i silos di dati interni che si erano sviluppati nel tempo, liberando i dati e creando un riferimento centralizzato per l'analisi dei dati dei clienti che la banca acquisisce.



## I RISULTATI:

Dal completamento del progetto molti dipendenti della banca non si affidano più al team di analisi centrale per analizzare i dati. Hanno adottato per la prima volta l'analisi self-service, con la libertà di prendere decisioni su misura per i clienti e generando nuovi flussi di entrate per la banca.

## I RISULTATI A COLPO D'OCCHIO:

Trasformazione digitale di

**900**

filiali in soli 18 mesi

"Collegando Oracle, Microsoft SQL e diversi file flat e file di log tramite Tableau abbiamo creato un riferimento centralizzato per tutti i dipendenti, a ogni livello dell'organizzazione."



**ARZU DILAVER**

Workforce Optimisation And Service Quality Management Supervisor  
Garanti BBVA



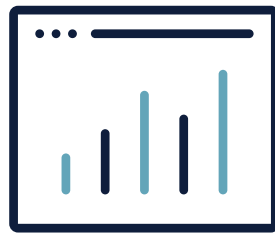
# Ecco come Tableau aiuta le aziende di servizi finanziari a sfruttare la potenza dei dati per migliorare i risultati per i clienti e i profitti.

Quello dei servizi finanziari è un mondo in rapido cambiamento; oggi per operare con successo le aziende devono proporre ai clienti servizi integrati, fluidi e senza attriti. Chi sfrutta al meglio i propri dati crescerà, mentre per chi non lo fa il futuro è incerto.



## Un flusso libero di dati e informazioni nell'intera organizzazione

Tableau è self-service, quindi tutti possono accedere alle informazioni in tempo reale per prendere decisioni ottimali basate sui dati anche durante i periodi di intensa volatilità del mercato.



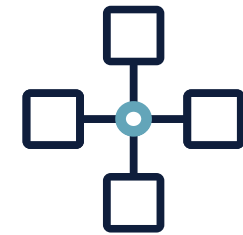
## Una vista in tempo reale dell'intera attività

Capire cosa sta accadendo utilizzando i dati integrati nell'intera azienda, che si aggiornano alla stessa velocità con cui le decisioni si rendono necessarie.



## Imparare a conoscere i clienti per superare le loro aspettative

Tableau offre approfondimenti e informazioni sui clienti, per potenziare le capacità in ambito digitale in base alle interazioni con loro.



## Aiutare i dirigenti a osservare il quadro generale

Con Tableau le singole funzioni aziendali possono agire nel modo migliore, aiutando i dirigenti a osservare il quadro generale grazie alla dashboard interattiva unificata.

## E adesso, che direzione prendere?

Ogni azienda avrà priorità diverse per quanto riguarda i temi delineati in questo ebook. Abbiamo parlato di come alcune aziende hanno usato Tableau per risolverli: potrebbe essere proprio ciò di cui hai bisogno, ma non finisce qui.



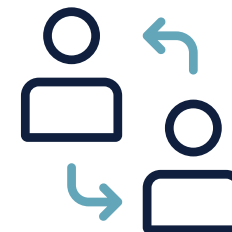
### Impara

Segui i nostri executive briefing o i webinar su [tableau.com](https://tableau.com). Troverai moltissime informazioni e risorse didattiche per capire meglio quanto sia importante un punto di vista chiaro sui clienti.



### Parla

Se desideri metterti in contatto diretto con noi per sapere come Tableau può aiutarti a risolvere i problemi, scrivici pure: saremo felici di ascoltarti e proporti le nostre soluzioni.



### Condividi

Coinvolgi il tuo team e il resto dei dirigenti. Condividi questo ebook, intraprendi una conversazione e preparati ad avere una visione più chiara dei tuoi clienti.



[www.tableau.com](http://www.tableau.com)