

ABBYY®

3 consigli per tutelare
la continuità operativa
in tempi di crisi



INDICE

Panoramica

Il Digital Banking non è più uno “sfizio”

Minacce alla continuità aziendale durante la crisi generata dal COVID

Trasformare la crisi in opportunità

Lo sconvolgimento aziendale obbliga a ripensare la tecnologia e i processi

Domande importanti per determinare gli investimenti nelle tecnologie di trasformazione digitale

Tre consigli per tutelare la continuità operativa in tempi di crisi

Un nuovo percorso verso il futuro

PANORAMICA

I tempi di crisi ci costringono a cambiare, ad adattarci, ad adottare approcci nuovi e diversi, mettendo in discussione quelli esistenti, per sopravvivere. Il crollo dei risparmi e dei prestiti degli anni '80... l'11 settembre... la crisi dei mutui subprime... questi momenti cruciali hanno causato un radicale ripensamento dei processi aziendali, della tecnologia e del loro utilizzo.

L'attuale crisi dettata dalla pandemia di COVID-19 è eccezionale, poiché sta rapidamente riscrivendo le regole dei processi aziendali, del coinvolgimento dei clienti e dell'uso della tecnologia per eliminare il contatto umano. Nel settore dei servizi finanziari, dove la trasformazione digitale ha stimolato importanti investimenti tecnologici negli ultimi anni, si sta puntando con decisione e priorità sulle tecnologie digitali per garantire la continuità aziendale in questo periodo di crisi e anche in futuro.





IL DIGITAL BANKING NON È PIÙ
UNO “SFIZIO”

IL DIGITAL BANKING NON È PIÙ UNO “SFIZIO”

Operare in digitale è ormai un must per gli istituti finanziari. Nella prima metà del 2020 sono stati introdotti nuovi approcci non solo alle interazioni con i clienti, ma anche con i dipendenti. Questo sta cambiando radicalmente il modo in cui i lavoratori si relazionano con i clienti, così come con le informazioni che alimentano i processi. Mai prima d'ora la necessità di garantire comunicazioni efficienti e sicure per monitorare i processi e i dati e proteggere l'esperienza clienti, il tutto dalla sicurezza della propria casa, è stata così essenziale per la sopravvivenza. Mai prima d'ora la virtualizzazione, la rimozione dell'intervento umano e la verifica dell'autenticità sono diventati, in una volta sola, la priorità della tecnologia. Questo è ciò che significa ora “digitale”.

2x

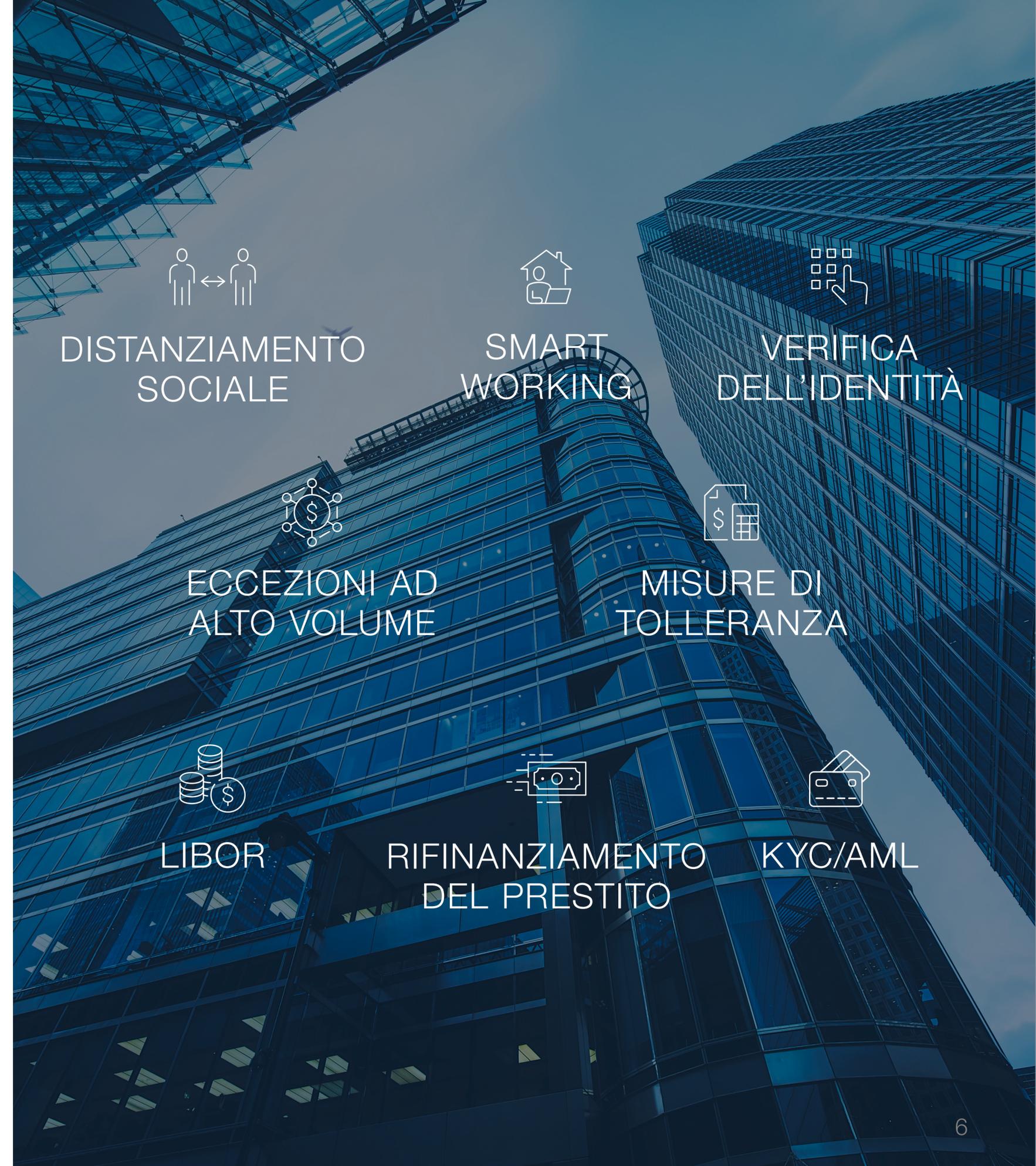
La percentuale di lavoratori statunitensi che ha lavorato a distanza durante la pandemia di coronavirus è raddoppiata nel mese di marzo 2020

secondo Gallup

31462.040

MINACCE ALLA CONTINUITÀ AZIENDALE DURANTE LA CRISI GENERATA DAL COVID

La corsa alla trasformazione digitale è in corso. Gli istituti finanziari che faticavano a dare slancio ai loro percorsi di trasformazione digitale sono messi sotto pressione. Con l'aumento esponenziale della domanda sotto forma di nuove richieste di credito e di prestiti, misure di tolleranza e assistenza per l'interruzione dell'attività commerciale, aumentano le minacce, soprattutto per quanto riguarda le frodi, il terrorismo e il riciclaggio di denaro sporco. Le tecnologie digitali sono necessarie per gestire con successo questa ondata di attività commerciali, il corrispondente volume di documenti e la carenza di personale.



TRASFORMARE LA CRISI IN OPPORTUNITÀ

Secondo Forbes, le banche hanno l'opportunità unica di utilizzare le sfide di oggi per proiettarsi in un futuro più radioso...



A differenza del 2008-2009, quando le banche erano considerate «il cattivo», la crisi attuale offre a quest'ultime l'opportunità di partecipare attivamente e positivamente, aiutando sia i consumatori che le imprese a superare la tempesta economica che stiamo vivendo. Farlo bene con empatia, personalizzazione, ma anche con un'adeguata gestione del rischio potrebbe creare relazioni più forti e durature che saranno alla base del successo futuro. In questo modo le banche potranno sopravvivere a breve termine e prosperare a lungo termine.

Forbes, "Four Areas That Demand Banks' Immediate Attention In The COVID-10 Crisis", di Alan McIntyre, 6 aprile 2020.

LO SCONVOLGIMENTO AZIENDALE OBBLIGA A RIPENSARE LA TECNOLOGIA E I PROCESSI

L'attuale tsunami di eccezioni commerciali nel settore dei servizi finanziari, insieme ai requisiti per il distanziamento sociale, richiede un rapido riesame e un cambiamento dei processi, in particolare del modo in cui vengono utilizzate le tecnologie. Secondo il Bank Administration Institute, le tecnologie digitali diventano trasformatrici quando creano informazioni digitali che accelerano l'efficienza, consentono intuizioni e danno potere alle decisioni:



Dal nostro punto di vista, nell'era dell'intelligence quasi tutto può essere digitalizzato o automatizzato. Ma solo perché si può, non significa che si debba. La pavimentazione del sentiero delle mucche, come direbbero i miei colleghi del Midwest, non porta a pascoli più verdi. I leader finanziari hanno bisogno di un modo per esplorare le possibilità digitali e selezionare le iniziative che offrono il massimo valore.

BAI Banking Strategies Executive Report, "Digital Transformation Takes on New Urgency", aprile 2020.

DOMANDE
IMPORTANTI PER
DETERMINARE
GLI INVESTIMENTI
NELLE TECNOLOGIE
DI TRASFORMAZIONE
DIGITALE

1

I processi di ieri sono efficaci per le nuove esigenze di oggi? È possibile contemporaneamente risolvere le sfide di oggi e prepararsi al domani?

2

Quali sono i colli di bottiglia del processo che causano più difficoltà? Riuscite a visualizzare il flusso end-to-end dei contenuti e delle interazioni umane durante i vostri processi?

3

In che modo i contenuti guidano i vostri processi? (Oppure i vostri processi si limitano a consumare i dati dei documenti?)

DOMANDE IMPORTANTI PER DETERMINARE GLI INVESTIMENTI NELLE TECNOLOGIE DI TRASFORMAZIONE DIGITALE

4

Dove si colloca l'elaborazione dei documenti nei vostri processi, invece di essere trattata come una funzione dipartimentale separata?

5

In che modo l'automazione dei processi e dei flussi di documenti esistenti può effettivamente danneggiare la vostra azienda e come può essere trasformata per le esigenze di oggi?

6

In che modo la tecnologia digitale può proteggere ulteriormente contro le violazioni di KYC/AML, facilitare la conformità al LIBOR e contribuire a soddisfare la domanda di nuove richieste di credito e di prestiti e le misure di tolleranza indotte dal COVID?



Questa crisi finirà prima o poi e il passaggio al mondo digitale continuerà. Anzi, potrebbe anche accelerare durante la crisi, dato che usiamo la tecnologia per lavorare da casa, collaborare con i nostri colleghi e passare più tempo online. Le aziende che rimangono indietro sulla curva digitale perché hanno tagliato troppo la spesa IT saranno in difficoltà.

Forbes, “How CIOs Should Reroute Digital Transformation In The COVID-19 Crisis”, di Vijay Gurbaxani, 26 marzo 2020.

TRE CONSIGLI PER TUTELARE LA CONTINUITÀ OPERATIVA IN TEMPI DI CRISI

Mantenere la continuità aziendale significa abbracciare il cambiamento e mettere in discussione il modo in cui avete sempre fatto le cose. La sopravvivenza dipende dalla ricerca di un equilibrio tra la soddisfazione delle nuove esigenze del mercato e la modernizzazione delle tecnologie e dei processi per adattarsi al cambiamento globale del business. Utilizzate questi tre consigli per guidare i vostri investimenti e determinarne il successo.

1 SIATE “SMART” IN MERITO A PERSONALE, CONTENUTI E PROCESSI

Per mantenere la continuità aziendale durante la crisi attuale, adattandosi al tempo stesso più velocemente della concorrenza, è necessario diventare “smart” in merito a personale, processi e contenuti. Passare al digitale nei servizi finanziari oggi è più complesso che affrontare funzioni come il coinvolgimento dei clienti e la conformità operativa come entità separate. Nella maggior parte degli istituti finanziari, queste funzioni non si parlano tra loro, spesso avendo interessi contrastanti e attenzione per i budget e le tecnologie.

Tuttavia, i nuovi leader di questi settori stanno capendo che le interazioni con i clienti stabiliscono e riproducono i modelli comportamentali che sono di vitale importanza per offrire servizi, proteggere dai reati e dimostrare la conformità. Di conseguenza, il passaggio al digitale è diventato una questione di gestione dell'interazione con il cliente, di prevenzione dei reati e di conformità come un processo end-to-end basato sui contenuti.





2 ANDATE OLTRE L'AUTOMAZIONE E OPTATE PER LA DIGITALIZZAZIONE

Mentre i dati guidano l'automazione, le informazioni guidano l'intelligence. È questa la differenza che il settore dei servizi finanziari sta riconoscendo tra l'adozione della tecnologia e il passaggio al digitale. Con i progressi dell'intelligenza artificiale (IA) e del machine learning (ML) si è sviluppata la capacità di andare oltre l'estrazione dei dati per arrivare all'identificazione dell'entità e alla comprensione del contesto.

Allo stesso tempo, queste nuove funzionalità stanno diventando molto più sofisticate, in grado di apprendere al volo, di essere implementate rapidamente da nuovi sviluppatori cittadini e di integrarsi in modo più efficace con i processi aziendali.

Si tratta della Content Intelligence (l'intelligenza dei contenuti), ossia capacità più intelligenti e digitalmente guidate dalle entità, progettate per grandi documenti complessi e non strutturati che sono alla base dei processi dei servizi finanziari. Con il rapido cambiamento delle condizioni di business e l'ingresso di nuovi tipi di documenti nei processi principali a volumi elevati, l'adozione della Content Intelligence in tempi brevi, in contrapposizione a strumenti OCR più efficienti, diventa una questione di sopravvivenza per mantenere la continuità del business nella "nuova normalità" dettata dal COVID.

3 AUMENTATE IL VOSTRO DIGITAL IQ

Le aziende che hanno successo nella trasformazione digitale costruiscono le loro strategie su una solida base della Digital Intelligence (l'intelligenza digitale). L'intelligence rappresenta la differenza tra l'estrazione e l'utilizzo dei dati per alimentare l'automazione e l'acquisizione di intuizioni che trasformano le funzioni in capacità e la tecnologia in agilità digitale. Per aumentare la Digital Intelligence nei servizi finanziari è necessario prima di tutto scoprire e capire i processi end-to-end con le loro interazioni umane e contenutistiche, in modo da poter visualizzare i punti di maggiore attrito.

I processi vengono eseguiti in base a dati provenienti da documenti, da messaggi non strutturati, da corrispondenza, e l'elenco continua. Le decisioni vengono prese in base alle informazioni, che includono i dati nel contesto e la possibilità di verificare la prova rispetto agli schemi di comportamento e allo storico. Il contenuto presente in questi elementi è il carburante del processo, contenente sia i dati che devono essere estratti per i sistemi di registrazione e di coinvolgimento, sia le informazioni di entità necessarie per prendere decisioni in merito alle esigenze del cliente o per rilevare comportamenti sospetti e modelli di attività. Ottenere un quadro chiaro di come i contenuti si muovono attraverso i vostri processi e di come le persone interagiscono con essi vi fornisce i dati per effettuare investimenti tecnologici efficaci al fine di ottimizzare i percorsi dei clienti e normativi.





Al giorno d'oggi il distanziamento sociale definisce le normali attività di business, assumendo significati di distanza fisica e sicurezza, isolamento e quarantena

UN NUOVO PERCORSO VERSO IL FUTURO

In ogni decennio gli istituti finanziari hanno affrontato delle crisi, ma quella del COVID non ha precedenti in quanto è determinata da una nuova esigenza di business, il contagio. Le interazioni sociali e la gestione del cartaceo (sia documenti che denaro), una volta date per scontate, rischiano ora di trasmettere un'infezione potenzialmente mortale.

Ora il distanziamento sociale definisce il normale funzionamento del business, assumendo significati di distanza fisica e sicurezza, isolamento e quarantena, virtualizzazione e mediazione del contatto, e ridefinendo il significato delle interazioni sociali e di business.

La tecnologia gioca un ruolo fondamentale nel contenimento del contagio, ma i modi in cui l'abbiamo usata finora non funzionano più.



I leader emergenti nell'era del COVID sono quelli che stanno mettendo in discussione tutto ciò che hanno fatto e ciò che ha funzionato in passato

UN NUOVO PERCORSO VERSO IL FUTURO

Il mantenimento della continuità aziendale e la gestione di un insieme di servizi bancari eccezionali (la rinegoziazione del credito e le misure di tolleranza sono solo due esempi) hanno costretto a ripensare i presupposti fondamentali dei processi, dell'automazione e della tecnologia. I leader emergenti nell'era del COVID sono coloro che stanno mettendo in discussione tutto ciò che hanno fatto e ciò che ha funzionato in passato, abbracciando modi nuovi, più intelligenti e agili di far funzionare le interazioni tra le persone, i processi e i contenuti, sia per soddisfare le esigenze dei clienti che per proteggersi da una nuova ondata di attacchi cibernetici che cercano di trarre vantaggio da una maggiore fiducia nella virtualizzazione e nel business senza contatto.

Per aumentare il proprio Digital IQ bisogna porsi queste difficili domande e trovare modi diversi e più adattativi di affrontare le nuove sfide dell'ultima crisi socio-economica.

ABBYY®

WWW.ABBYY.COM

Per ulteriori informazioni, visitare il sito: www.ABBYY.com/digital-intelligence

Contattate i nostri uffici in tutto il mondo: www.ABBYY.com/contacts

© ABBYY 2020 ABBYY è un marchio registrato di ABBYY Software Ltd. Tutti gli altri nomi di prodotto e marchi registrati qui menzionati appartengono ai rispettivi titolari.
#11847

