

# Forrester: la modernizzazione delle app migliora l'esperienza del cliente nel settore dei servizi finanziari

Oggi è il momento di iniziare a migliorare le applicazioni; domani è troppo tardi

SETTEMBRE 2020

vmware®



VMware Tanzu



## Quadro di sintesi

### SOMMARIO

- 1 Nel settore dei servizi finanziari, l'esperienza del cliente è più importante che mai
- 2 L'esperienza del cliente è strettamente legata alla qualità del portafoglio di app
- 3 Le tecnologie flessibili e scalabili promuovono l'innovazione
- 4 Mantenere i contatti con i clienti e aumentare gli investimenti nelle app
- 5 Il cambiamento porta con sé nuove sfide
- 6 Le tecnologie emergenti e i partner possono essere d'aiuto
- 7 Per ottenere i migliori risultati, è necessario agire ora

Un nuovo studio di Forrester Consulting ha rilevato che circa il 90% dei dirigenti del settore dei servizi finanziari intervistati ritiene che migliorare il proprio portafoglio di app migliori l'esperienza del cliente, che a sua volta si traduce in un aumento del fatturato complessivo.

Il recente sondaggio globale su 100 CIO e SVP del settore dei servizi finanziari condotto da Forrester Consulting e commissionato da VMware è stato progettato per valutare l'opinione dei dirigenti in merito allo stato degli attuali portafogli di applicazioni, alla capacità dei leader IT di creare esperienze del cliente eccellenti e al collegamento tra questi due elementi. I risultati principali determinano inoltre le seguenti conclusioni:



**Nove su dieci CIO e SVP del settore dei servizi finanziari** intervistati dedicano la loro attenzione al miglioramento dell'esperienza del cliente.



**Il 79% degli intervistati** afferma che l'implementazione di una metodologia di sviluppo software agile è "molto" o "estremamente" importante per la propria azienda.

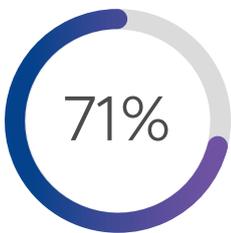


**Il 55% dei dirigenti** ritiene che i container siano una tecnologia chiave per migliorare le iniziative di modernizzazione del loro portafoglio di app.

In questa sintesi vengono esaminati i risultati del sondaggio e le loro implicazioni. La sintesi evidenzia il collegamento tra le app e l'esperienza del cliente e quindi il fatturato, fornisce informazioni approfondite sul modo in cui atteggiamenti radicati e investimenti tecnologici legacy rallentano la capacità delle organizzazioni di servizi finanziari di modernizzare le app e infine esplora il modo in cui le tecnologie emergenti e i partner tecnologici possono aiutare ad affrontare queste sfide.



## Nel settore dei servizi finanziari, l'esperienza del cliente è più importante che mai



Percentuale dei CIO e degli SVP del settore dei servizi finanziari intervistati secondo cui **migliorare il proprio portafoglio di app** è una delle più importanti priorità aziendali.

"L'esperienza del cliente è la nostra priorità assoluta. Modernizziamo e miglioriamo costantemente le applicazioni sui nostri canali digitali e mobili."

CIO DI UN'IMPORTANTE ORGANIZZAZIONE DI SERVIZI FINANZIARI INDIANA

Oggetto di una crescente pressione normativa, di un'elevata attività di fusioni e acquisizioni (M&A) e di fattori macroeconomici che sono forti segnali di un'imminente contrazione economica, il settore dei servizi finanziari sta attraversando una fase di transizione. Da anni le organizzazioni di servizi finanziari effettuano notevoli investimenti in tecnologia, alla testa di altri settori per quanto riguarda la velocità dei rispettivi percorsi verso la digital transformation.

Tuttavia, aumentando la situazione d'incertezza, alcuni istituti stanno rallentando gli sforzi, in quanto considerano con maggior attenzione come conciliare in maniera ottimale il debito tecnico (sistemi esistenti di cui non possono fare a meno) con il costante investimento in tecnologie emergenti come intelligenza artificiale (AI), apprendimento automatico (ML), Internet of Things (IoT) ed edge computing. Una cosa è comunque certa: allentare l'attenzione continua mirata all'esperienza del cliente non è un'opzione possibile.

Nulla incentiva la fedeltà e il lifetime value di un cliente più del modo in cui un cliente valuta l'esperienza complessiva del rapporto con un'azienda di servizi finanziari. I dirigenti senior del settore dei servizi finanziari lo sanno bene e riconoscono che il fatturato è strettamente legato all'esperienza del cliente. Ma la nuova rivelazione è probabilmente che ora questi decision maker si rendono anche conto che l'esperienza del cliente è notevolmente influenzata dalla qualità delle loro applicazioni software. **Quasi 9 su 10 (87%) dirigenti del settore dei servizi finanziari intervistati credono in questo stretto legame tra app ed esperienza complessiva del cliente.**

Le principali organizzazioni di servizi finanziari stanno costantemente migliorando i servizi digitali offerti ai clienti: servizi digitali basati su applicazioni che consentono ai clienti di effettuare transazioni, depositare assegni, trasferire fondi, inviare richieste di indennizzo assicurativo e altro ancora. Le app eseguite su un'ampia gamma di dispositivi mobili, ad esempio smartphone, tablet, laptop e netbook, consentono ai clienti di accedere alle funzioni di cui hanno bisogno, dove, come e quando desiderano. Anche i professionisti dei servizi finanziari traggono vantaggio da applicazioni che consentono loro di svolgere più facilmente il lavoro e assistere i clienti in modo efficace ed efficiente. Inoltre, le applicazioni che integrano i dispositivi IoT (Internet of Things) nei workflow dei servizi finanziari stanno diventando sempre più comuni.

Data l'importanza delle app, l'auspicio è che i dirigenti del settore dei servizi finanziari diano priorità a investimenti in nuovi framework e metodologie di sviluppo che hanno dimostrato di poter migliorare la qualità e la distribuzione tempestiva delle app e che sia percepita come urgente la necessità di passare a una metodologia di sviluppo agile, ad esempio, o a una struttura di team DevOps e a container come Kubernetes. Le organizzazioni di servizi finanziari sono attualmente più titubanti di altri settori e sembrano esserci notevoli ostacoli che impediscono ai CIO del settore dei servizi finanziari di effettuare i cambiamenti che sanno di dover apportare.



Percentuale degli intervistati secondo cui **promuovere una migliore esperienza del cliente attraverso app migliorate** è "molto" o "estremamente" importante.



Percentuale degli intervistati secondo cui il proprio attuale portafoglio di app offre **esperienze del cliente di qualità**.

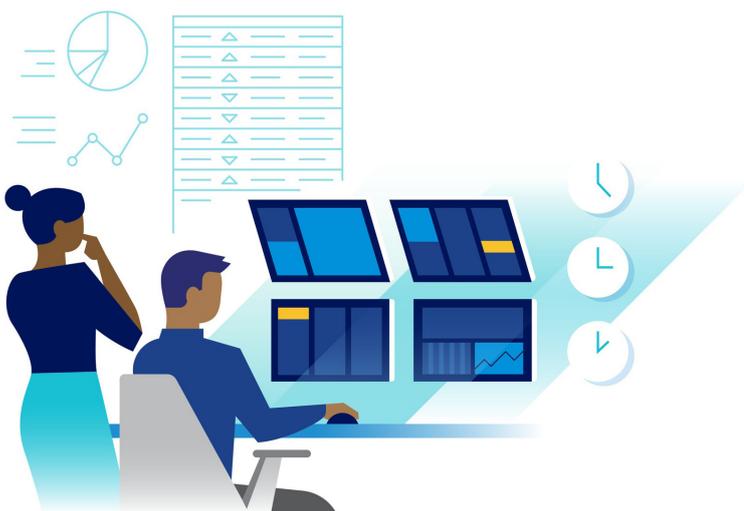
## L'esperienza del cliente è strettamente legata alla qualità del portafoglio di app

È ormai ampiamente riconosciuto che l'esperienza del cliente nel settore dei servizi finanziari è in rapporto diretto con la crescita del fatturato. Un'ampia maggioranza (79%) dei dirigenti IT del settore dei servizi finanziari intervistati da Forrester concorda con questa affermazione, supportata anche da altri studi di settore. Questo fa sì che l'esperienza del cliente sia tra le prime preoccupazioni della maggior parte (59%) dei CIO e degli SVP intervistati, che hanno già responsabilità di fatturato o che l'avranno entro uno o due anni.

Non si tratta necessariamente di una novità. I CIO del settore dei servizi finanziari sanno da tempo che offrire esperienze innovative che soddisfano i clienti è il modo migliore per conquistare la fedeltà dei clienti e attrarne di nuovi. Ma l'indagine di Forrester ha rivelato un collegamento interessante. Quasi tutti i CIO e gli SVP di tutti i settori collegano la modernizzazione del portafoglio di applicazioni al miglioramento dell'esperienza del cliente.

Dato che la crescita del fatturato è una delle principali priorità aziendali per i dirigenti del settore dei servizi finanziari, si tratta di un dato significativo e spiega perché il 90% dei CIO e degli SVP del settore dei servizi finanziari intervistati concorda sul fatto che promuovere una migliore esperienza del cliente attraverso la modernizzazione delle app è per loro "molto" o "estremamente" importante. Tuttavia, solo la metà (50%) degli intervistati ritiene che il proprio attuale portafoglio di app offra esperienze del cliente di qualità.

Quasi il 70% dei CIO e degli SVP del settore dei servizi finanziari intervistati è d'accordo sull'importanza del miglioramento dell'esperienza e a seguire della crescita del fatturato e dei clienti (62%), del miglioramento dei prodotti e dei servizi (57%) e della riduzione dei costi (47%).

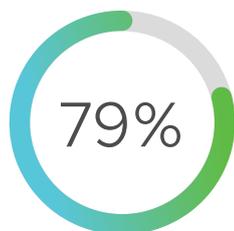


## Le tecnologie flessibili e scalabili promuovono l'innovazione

Purtroppo, i CIO e gli SVP del settore dei servizi finanziari sono costretti a dedicare troppo tempo e troppe risorse alla manutenzione delle infrastrutture esistenti. Di conseguenza possono dedicare meno tempo al miglioramento del portafoglio di applicazioni.

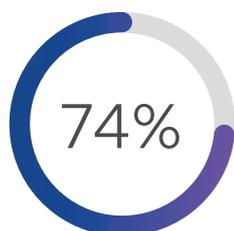
Quando è stato chiesto quali sfide tecnologiche impediscono loro di migliorare le applicazioni software, le risposte si concentrano intorno al debito tecnico. Alla domanda diretta che chiedeva loro di valutare i precedenti investimenti tecnici che sono di impedimento alle loro organizzazioni, il 61% dei CIO del settore dei servizi finanziari ha dichiarato che si tratta di un ostacolo importante.

Inoltre, man mano che le organizzazioni di servizi finanziari adottano il cloud, e in molti casi cloud multipli, gli ambienti applicativi diventano sempre più distribuiti e complessi. Oggi i dirigenti senior del settore dei servizi finanziari devono bilanciare una combinazione eclettica di ambienti di public cloud, private cloud ed edge. Si prevede che tale complessità continuerà ad aumentare nei prossimi tre anni.



Percentuale dei dirigenti IT del settore dei servizi finanziari secondo cui **l'implementazione di una metodologia di sviluppo software agile** è "molto" o "estremamente" importante per le proprie aziende.

I leader IT intervistati prevedono che il numero dei vari ambienti in cui gestiscono, creano ed eseguono le applicazioni **augmenterà del 59% tra tre anni.**



Percentuale di intervistati secondo cui **l'implementazione della metodologia DevOps** è "molto" o "estremamente" importante.

I leader IT senior del settore dei servizi finanziari sanno di dover abbandonare gli ambienti legacy monolitici, complessi e poco flessibili. Per questo motivo, meno della metà degli intervistati (49%) valuta la capacità di innovazione della propria azienda come "eccellente" o "superiore alla media".

Un modo per cambiare questa situazione è adottare una metodologia di sviluppo software agile, incentrata sul concetto di sviluppo iterativo. I requisiti e le soluzioni si evolvono attraverso la collaborazione tra i team auto-organizzati e interfunzionali e gli utenti che ne utilizzano i servizi. In questo modo le app vengono sviluppate più rapidamente, soddisfano con maggiore precisione le esigenze degli utenti e presentano meno errori.

Un'altra priorità è organizzare lo sviluppo delle app in base a una struttura DevOps. Tale metodologia unisce sviluppo software e operation, ossia i dipendenti IT responsabili della disponibilità delle applicazioni, all'obiettivo di accelerare il ciclo di vita dello sviluppo delle app e consentire la distribuzione continua di software di qualità superiore. Circa tre quarti (74%) dei CIO del settore dei servizi finanziari intervistati considera l'implementazione della metodologia DevOps "molto" o "estremamente" importante.

# Mantenere i contatti con i clienti e aumentare gli investimenti nelle app

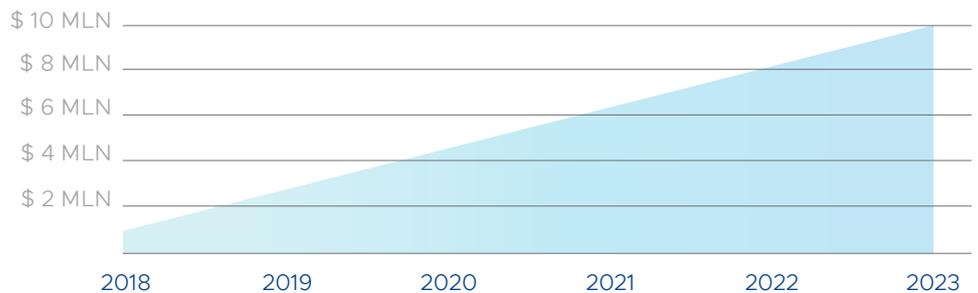
"La decisione di acquistare un servizio o un prodotto finanziario è collegata alla fiducia nei confronti del fornitore e al grado di affidabilità attribuitogli. La User Experience ne costituisce un elemento cruciale."

CIO DI UN IMPORTANTE ISTITUTO DI SERVIZI FINANZIARI SPAGNOLO

I leader IT senior del settore dei servizi finanziari comprendono anche l'importanza di mantenere uno stretto contatto con i clienti per capire in che modo gli investimenti in tecnologia, e in particolare nello sviluppo di app, influiscono sulla loro esperienza. Il 66% degli intervistati dichiara che dedicare almeno il 10% delle proprie settimane lavorative alle interazioni dirette con i clienti è una priorità "molto" o "estremamente" importante.

Inoltre, i leader IT del settore dei servizi finanziari intervistati sembrano disposti a spendere i fondi necessari per modernizzare le proprie applicazioni. Tre anni fa, la maggior parte delle aziende di servizi finanziari intervistate spendeva meno di 1 milione di dollari per migliorare il proprio portafoglio di applicazioni. Oggi questa cifra è compresa tra 500.000 e 5 milioni di dollari. Fra tre anni, la maggior parte degli intervistati intende spendere da 1 milione a 10 milioni di dollari per sviluppare app di qualità migliore, mentre il 14% degli intervistati prevede una spesa superiore a 10 milioni di dollari.

## Investimento medio nel portafoglio di applicazioni nel settore dei servizi finanziari, 2018-2023





## Il cambiamento porta con sé nuove sfide

Nonostante la concentrazione sull'esperienza e l'importanza prioritaria degli investimenti in tecnologia per migliorare lo sviluppo delle app, i dirigenti senior del settore dei servizi finanziari sono preoccupati per gli ostacoli sul loro cammino.

Quando sono stati apportati i miglioramenti più recenti al portafoglio di applicazioni dell'azienda?

1-6 mesi fa

17%

7-12 mesi fa

30%

Più di un anno fa

51%

**Alcuni obiettivi che i dirigenti finanziari considerano cruciali sono classificati come "molto" o "estremamente" impegnativi:**

**70%** Scelta della piattaforma giusta per ogni applicazione  
(on-premise, private cloud, public cloud o ambiente ibrido)

**67%** Miglioramento dell'esperienza del cliente con applicazioni migliorate

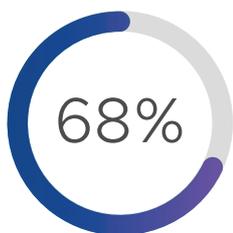
**65%** Passaggio a una cultura DevOps

**72%** Conquista di quote di mercato grazie ad applicazioni migliorate

**61%** Passaggio a un ambiente di sviluppo agile

Devono però impegnare effettivamente i fondi. Più della metà (51%) dei dirigenti IT del settore dei servizi finanziari intervistati non ha apportato alcun miglioramento al proprio portafoglio di app da almeno un anno.

Dal punto di vista aziendale, i leader IT senior delle organizzazioni di servizi finanziari sono concordi nell'indicare due ostacoli principali che impediscono di ottenere i finanziamenti e i consensi necessari per migliorare le app. In primo luogo, spesso viene chiesto loro di dimostrare che l'investimento nelle app avrà effettivamente un impatto positivo sull'esperienza del cliente. Questo impatto può essere difficile da quantificare. In secondo luogo, la maggior parte di loro si trova ad affrontare una forte resistenza al cambiamento da parte dei propri team IT interni, soprattutto quando si tratta di passi significativi verso le culture dello sviluppo agile o DevOps.



Percentuale dei CIO e degli SVP del settore dei servizi finanziari che dichiara di aver già **iniziato a modernizzare** il proprio portafoglio di applicazioni.

## Le tecnologie emergenti e i partner possono essere d'aiuto

La buona notizia è che quasi 7 su 10 (68%) CIO e SVP del settore dei servizi finanziari intervistati affermano di aver già iniziato a modernizzare il proprio portafoglio di applicazioni.

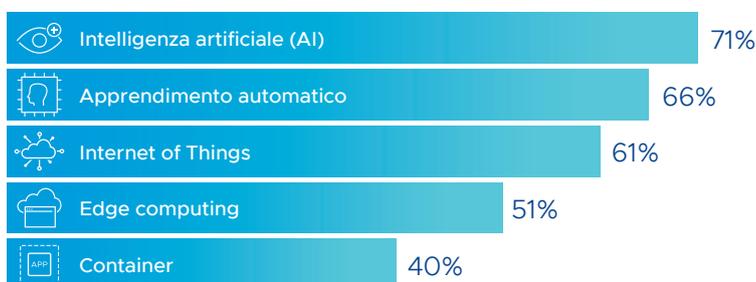
Un primo passo è il miglioramento delle infrastrutture sottostanti. I dirigenti IT senior si rivolgono ai partner per assistenza nell'identificare le app che possono essere migrate nei public o private cloud in modo più rapido, più semplice e senza compromettere la sicurezza.

Anche il passaggio a container e servizi potrà essere d'aiuto. Il 55% degli intervistati ritiene che i container siano una tecnologia chiave per migliorare le proprie iniziative di modernizzazione del portafoglio di app.

In che modo i CIO e gli SVP del settore dei servizi finanziari definiranno le priorità degli investimenti? Più di sette intervistati su dieci (73%) affermano che l'impatto di un'app sull'esperienza del cliente riveste un ruolo "importante" o "critico" nel decidere le priorità.

Ma questo non è tutto. I CIO del settore dei servizi finanziari guardano ai concorrenti per indicazioni sugli investimenti tecnologici da effettuare. Quasi quattro intervistati su dieci (37%) si affidano ai partner per assistenza nella definizione delle priorità.

### Cinque tecnologie emergenti che i CIO del settore dei servizi finanziari valutano come "urgentemente" necessarie per migliorare il proprio portafoglio di applicazioni:



Alcune organizzazioni di servizi finanziari stanno già ottenendo successi. Dei CIO intervistati che si sono impegnati a migliorare il portafoglio di app, il 47% ha acquisito nuovi clienti, il 43% ha ottenuto successo nei ruoli ricoperti rispetto ai colleghi e il 35% ha già aumentato il fatturato.

# Per ottenere i migliori risultati, è necessario agire ora

Questo studio di Forrester mostra che i CIO e gli SVP del settore dei servizi finanziari si dedicano attivamente ai propri clienti e identifica un forte legame tra la modernizzazione dei portafogli di applicazioni e il miglioramento dell'esperienza del cliente.

Consci di questo fatto, i dirigenti IT senior del settore dei servizi finanziari affermano di essere disposti a investire i fondi necessari e hanno assegnato le priorità alle azioni da intraprendere, sia dal punto di vista tecnico che organizzativo, per avere successo. Ma la via del successo è piena di sfide, tra cui le capacità tecniche. Secondo gli intervistati, le tecnologie emergenti e il giusto partner tecnologico possono contribuire a superare l'impasse.

Oltre al deployment delle tecnologie più recenti come AI, IoT e apprendimento automatico, la maggior parte dei CIO e degli SVP del settore dei servizi finanziari chiede ai partner servizi di individuazione, valutazioni della maturità e analisi dell'inventario delle applicazioni.

## I dirigenti IT C-level si rivolgono a servizi di consulenza o tecnologici per migliorare il proprio portafoglio di applicazioni

65%

Servizi di individuazione

56%

Valutazione della maturità

49%

Analisi dell'inventario delle applicazioni

46%

Valutazione della sicurezza e della compliance

40%

Formazione del personale

37%

Servizi di migrazione

Con l'aiuto di partner di fiducia, le organizzazioni di servizi finanziari potranno avviare più rapidamente il miglioramento dell'esperienza del cliente, che inizia con app migliori e termina con una maggiore soddisfazione del cliente e alla fine con un aumento del fatturato.

[Pianifica una consulenza virtuale gratuita con i VMware Pivotal Labs.](#)

[Prenota oggi stesso la tua consulenza gratuita](#)

