



**Capgemini contacts:**

**Raffaella Poggio**

Marketing & Communication Director

Tel.: +39 347 4271901

E-mail: [raffaella.poggio@capgemini.com](mailto:raffaella.poggio@capgemini.com)

**Community Group:**

Michele Bon

Tel.: +39 338 6933868

E-mail: [michele.bon@communitygroup.it](mailto:michele.bon@communitygroup.it)

**Michela Cotich**

Marketing & Communication

Tel.: +39 347 3620244

E-mail: [michela.cotich@capgemini.com](mailto:michela.cotich@capgemini.com)

Carlo Carboni

Tel.: +39 348 9412226

E-mail: [carlo.carboni@communitygroup.it](mailto:carlo.carboni@communitygroup.it)

**Grazie all'automazione intelligente i ricavi globali nel settore dei servizi finanziari potrebbero aumentare fino a 512 miliardi di dollari entro il 2020**

*L'automazione può essere utilizzata per migliorare la customer experience e incrementare i ricavi*

Milano, 12 luglio 2018 – Dal nuovo report del [Digital Transformation Institute](#) di [Capgemini](#) emerge che, entro il 2020, il settore dei servizi finanziari potrebbe incrementare i propri ricavi a livello globale fino a un massimo di 512 miliardi di dollari. Questo sarà possibile grazie all'"automazione intelligente"<sup>1</sup>, intesa come la corretta combinazione tra tecnologie RPA (Robotic Process Automation), intelligenza artificiale (IA) e ottimizzazione dei processi aziendali applicata in modo razionale per raggiungere gli obiettivi di business. Il report, dal titolo "[Growth in the machine: How financial services can move intelligent automation from cost play to growth strategy](#)", indica le varie opportunità che emergono dall'adozione di queste tecnologie per il settore dei servizi finanziari.

Fino a oggi, le tecnologie dell'automazione, come l'RPA, sono state implementate dal settore dei servizi finanziari per ridurre i costi e creare efficienza. Con l'implementazione dell'RPA un'azienda può incrementare la riduzione dei costi del 10-25%, percentuale che può potenzialmente raggiungere il 30-50% con l'utilizzo della stessa tecnologia potenziata con intelligenza artificiale<sup>2</sup>.

"Nei prossimi due anni l'automazione subirà diversi cambiamenti e l'RPA è solo uno degli strumenti a disposizione. Useremo anche strumenti basati sull'intelligenza artificiale e tecniche di ottimizzazione dell'automazione nel mercato finanziario", ha dichiarato Jenny Dahlström, Deputy Head of Business Support and Development e Head of Robotic Implementation di Handelsbanken Capital Markets.

**L'automazione può generare entrate**

I leader del settore dei servizi finanziari hanno iniziato a offrire l'automazione direttamente ai propri clienti, utilizzandola come elemento in grado di generare entrate piuttosto che come un semplice fattore per ridurre i costi. Dal report di Capgemini emerge che, mediamente, grazie all'automazione più di un terzo (35%) delle società di servizi finanziari ha riportato un incremento della crescita del 2-5%, grazie a un più rapido time-to-market e migliori sinergie per il cross-selling, che risultano fattori chiave nell'influenzare i guadagni. Allo stesso tempo, dal report si evince che, grazie all'automazione intelligente, il 64% delle aziende di diversi segmenti ha riscontrato un miglioramento della customer satisfaction superiore al 60%.

<sup>1</sup> L'automazione intelligente è definita come la giusta combinazione di RPA, intelligenza artificiale e ottimizzazione dei processi aziendali applicata in modo coerente per raggiungere obiettivi strategici di business. L'automazione è definita come l'utilizzo di software per gestire attività ad alto volume, ripetibili e basate su regole che utilizzano dati strutturati che in precedenza richiedevano un intervento umano.

<sup>2</sup> Morgan Stanley, "The Rise of the Machines: Automating the Future", 24 settembre 2017, <https://www.morganstanley.com/ideas/process-automation>



Visti i guadagni sostanziali ottenuti dall'implementazione dell'automazione intelligente, non sorprende che un numero crescente di società di servizi finanziari stia valutando la possibilità di utilizzare questa tecnologia per i propri servizi front line. Il report evidenzia che più della metà delle aziende (55%) si concentra sul miglioramento della customer satisfaction generato dall'automazione, mentre circa la metà (45%) ritiene che l'aumento dei ricavi sia un obiettivo chiave.

### **Il grado di adozione dell'automazione intelligente rimane basso**

Oltre ai vantaggi tangibili offerti dall'automazione intelligente, il report mette in risalto un'altra ragione che spinge le aziende di servizi finanziari a esplorare tale tecnologia: la crescente minaccia da parte di player non tradizionali. Lo studio afferma che quasi la metà delle imprese (45%) ritiene che, nei prossimi 5 anni, le BigTech<sup>3</sup>, come Amazon e Alphabet, saranno dei loro competitor.

Nonostante le chiare opportunità e le crescenti minacce poste dalle BigTech, il processo di adozione dell'automazione intelligente è stato lento. Solo il 10% delle aziende ha implementato la tecnologia su vasta scala, con la maggior parte delle stesse alle prese con le sfide legate al business, alla tecnologia e alle persone. Il report rivela che solo circa una società su quattro possiede il giusto grado di competenze per implementare tecnologie di automazione cognitiva, che comprendono machine learning, computer vision e biometria. Per la maggior parte delle aziende il fulcro delle proprie iniziative di automazione riguarda la tecnologia RPA o, al massimo, il Natural Language Processing (NLP).

**Andrea Falleni, Amministratore Delegato di Capgemini Italia**, ha affermato: *"Le aziende di servizi finanziari più lungimiranti hanno leader con una visione sofisticata del potenziale impatto che l'automazione può avere su tutto il business, e queste stanno già raccogliendo i primi frutti. Nei prossimi anni, ci saranno in gioco centinaia di miliardi di dollari in termini di ricavi generati dall'automazione. Solo le aziende che implementano questa tecnologia con una strategia che va oltre la riduzione dei costi e si concentra sulla creazione di valore per i clienti e gli shareholder saranno in grado di diventare leader di mercato".*

### **I fattori a favore dell'automazione**

Lo studio individua diversi fattori che impediscono alle aziende di andare oltre la fase di "proof-of-concept", e implementare in concreto l'automazione intelligente. Queste sfide riguardano l'organizzazione aziendale, l'infrastruttura tecnologica e il talento. Circa quattro società su 10 (43%) hanno difficoltà nel realizzare un chiaro business case per l'automazione. Inoltre, molte organizzazioni non riescono a persuadere i manager a intraprendere una strategia di automazione intelligente coerente (41%). Inoltre, per implementare l'automazione con successo e utilizzarla su vasta scala è necessario che le persone abbiano talento e una buona conoscenza delle tecnologie di RPA e IA. Quasi la metà delle aziende (48%) afferma di non riuscire a trovare risorse qualificate in grado di implementare l'automazione intelligente in modo efficace. Inoltre, il 46% ha dichiarato che la mancanza di un'adeguata strategia di gestione dei dati ostacola il progresso, poiché gli algoritmi di automazione basati sull'IA richiedono sia dati sia volumi adeguati.

*"A mio parere, l'evoluzione dell'automazione nei servizi finanziari sarà molto simile alla rivoluzione dell'industria automobilistica negli anni '70 e '80. Il ruolo che le persone svolgono nei processi cambierà drasticamente e si concentrerà su quei compiti che gli esseri umani sono molto più bravi a svolgere - in termini di progettazione e di problem solving, lasciando ai robot le operazioni ripetitive. Questo non succederà tra due anni, ma allo stesso tempo non credo nemmeno ce ne vorranno venti",* ha dichiarato Jose Ordinas Lewis, Head, Robotic Automation Center di Swiss Re.

---

<sup>3</sup> Il termine BigTech si riferisce a grandi aziende multinazionali impegnate nel settore della tecnologia come Google, Amazon, Facebook, Apple e Alibaba.



Per scaricare una copia completa del report cliccare [qui](#).

### **Metodologia del report di Capgemini sull'automazione del settore dei servizi finanziari**

Capgemini ha intervistato 1.500 dirigenti di 750 aziende globali tra febbraio e marzo 2018. I settori focalizzati sono quelli delle banche commerciali e retail, dei mercati dei capitali e assicurativo ramo vita e danni. Tra le società, il 42% ha riportato ricavi superiori a 10 miliardi di dollari. L'indagine ha coinvolto le aziende di nove paesi: Francia, Germania, Italia, Paesi Bassi, Spagna, Svezia, India, Regno Unito e Stati Uniti.

### **Capgemini**

Leader mondiale nei servizi di consulenza e tecnologia e in ambito di digital transformation, Capgemini è all'avanguardia nell'innovazione per consentire ai suoi clienti di orientarsi al meglio in un mondo costantemente in evoluzione del cloud, del digitale e delle piattaforme. Forte di 50 anni di esperienza e di una profonda conoscenza degli specifici settori di mercato, Capgemini sostiene le organizzazioni nel realizzare le proprie ambizioni di business, offrendo una gamma di servizi che vanno dalla strategia alle operations. Capgemini è mossa dalla convinzione che il valore di business della tecnologia sia creato dalle e attraverso le persone. Con un'organizzazione multiculturale di 200.000 dipendenti presenti in più di 40 paesi nel mondo, nel 2017 il Gruppo Capgemini ha registrato ricavi per 12,8 miliardi di euro.

Visita il nostro sito [www.it.capgemini.com](http://www.it.capgemini.com). *People matter, results count.*

### **Digital Transformation Institute**

Il Digital Transformation Institute è il think-tank interno di Capgemini dedicato a tutto ciò che è digitale. L'istituto pubblica lavori di ricerca sull'impatto delle tecnologie digitali sulle grandi aziende tradizionali. Il team fa leva sul network mondiale di esperti Capgemini e lavora a stretto contatto con partner accademici e tecnologici. L'istituto possiede centri di ricerca dedicati nel Regno Unito, in India e negli Stati Uniti.