



Trasformazione e crescita con i dati:

le 3 migliori dashboard sul rischio per le banche



Se c'è una cosa che l'ultimo decennio ci ha insegnato è che il cambiamento è inevitabile, soprattutto nel settore bancario. Le difficoltà si manifestano in modo improvviso, che si tratti di pandemie, di crisi economiche o di crisi del debito, come abbiamo visto dal 2008 quando si è innescata la recessione più grave dai tempi della Seconda guerra mondiale. Queste difficoltà possono favorire dei cambiamenti positivi ma in alcuni casi possono anche paralizzare gli istituti finanziari. Come segnala **McKinsey & Company**, storicamente per riprendersi dalle crisi del debito occorrono quasi otto anni: un percorso che il settore ha sperimentato di recente con conseguenze come perdita di fatturato, diminuzione della fiducia dei clienti e irrigidimento delle normative.

A seguito del cambiamento del contesto e a causa della crisi economica, le banche sono state costrette a ripensare interamente il loro modo di agire, per aumentare la resilienza e coinvolgere i clienti. I principali istituti finanziari (come BNP Paribas, Charles Schwab, JPMorgan Chase, PNC Bank e altri) stanno accelerando la trasformazione digitale e si stanno orientando verso attività basate sui dati per migliorare la gestione del rischio, le operazioni e l'esperienza dei clienti. Stanno dando un ottimo esempio a quelle banche che ancora esitano ad adottare gli strumenti digitali, a immergersi nei dati e a sfruttare l'analisi avanzata in tempi di incertezza. Sono anche posizionate meglio per affrontare il futuro e per attraversare il cambiamento.



L'emergenza COVID-19 ha "messo in evidenza il valore della tecnologia e degli investimenti realizzati negli ultimi dieci anni per modernizzare le risorse tecnologiche. Ma la trasformazione intrapresa non riguarda solo il modo in cui abbiamo progettato la nostra infrastruttura; ci accorgiamo che c'è stato un grande cambiamento nella mentalità dei collaboratori."

– DBS Bank CIO, Deloitte, **Realizing the Digital Promise**

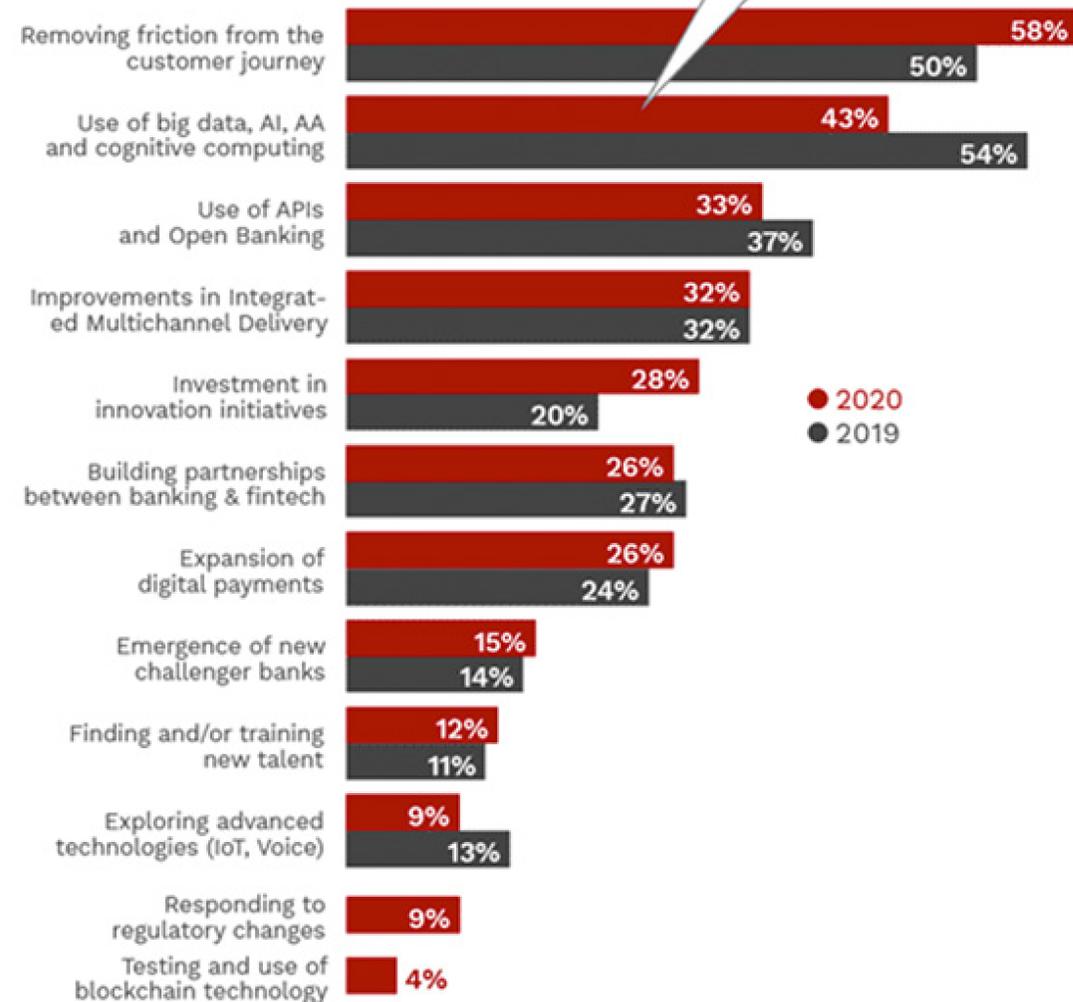
PNC Bank ha recentemente riscontrato un aumento del 50% delle vendite nel segmento digitale durante la pandemia di COVID-19, condensando 10 anni di cambiamenti in appena due mesi.

L'imperativo digitale:
adottare l'analisi dei dati per affrontare il cambiamento



Top 10 trends for the retail banking industry comparing 2020 and 2019

What do you think will be the (3) three most important trends for the retail banking industry in the coming year?



SOURCE: Digital Banking Report Research © January 2020 The Financial Brand

Nell'attuale clima di incremento dei crediti insoluti e di riduzione del flusso di cassa dei clienti, le banche guardano con attenzione crescente alle strategie di remediation, mentre aiutano i clienti in difficoltà finanziaria e si attivano per salvaguardare le proprie risorse fondamentali di capitale e liquidità. Lo Small Business Administration Paycheck Protection Program (PPP) di SBA evidenzia un nuovo scenario in cui è fondamentale per le banche visualizzare a colpo d'occhio i dati dei clienti per elaborare alti volumi di credito. Migliaia di piccole imprese chiedono prestiti per rimanere in attività e servire i clienti, ma l'analisi offre visibilità sia sulle relazioni finanziarie che sulle condizioni di salute delle imprese, velocizzando la procedura di approvazione o rifiuto dei prestiti da parte delle banche. L'analisi supporta anche le fasi successive: cancellazione del debito o concessioni su di esso.

Storicamente, questo tipo di intervento richiedeva tempo e risorse, anche se, come osserva **McKinsey**, molte banche stanno adottando procedure per migliorare la governance a seguito dell'aumento del volume dei dati e della frequenza delle transazioni, e stanno allocando fondi per assegnare le priorità e risolvere i problemi su larga scala. La **St. Mary's Bank**, cliente di Tableau, ne è un esempio, e la **Citizens Bank of Edmonds** ha evidenziato la necessità di migliorare la fase di cancellazione dei debiti del PPP con una comunicazione chiara basata sui dati e un CRM, con i team leader a dirigere le operazioni.

L'integrazione dei dati e dell'analisi rimane una delle tre priorità principali per le banche retail, insieme al miglioramento dell'esperienza dei clienti in ambito digitale e alla riduzione dei costi operativi. Questa **classificazione** nasce dalla condivisione dei trend tra banche, cooperative di credito e fornitori a livello globale per offrire le prime tre previsioni per il 2019 e il 2020.

– Digital Banking Report, **2020 Retail Banking Trends & Priorities**

La maggiore attenzione alla remediation può apparire simile alle misure di protezione adottate dalle banche dopo il 2008 per organizzarsi meglio e prepararsi alle future ondate di crisi, pur rimanendo coerenti, competitive e redditizie. Tra queste misure troviamo l'adozione e l'utilizzo di tecnologie digitali, come l'analisi visiva, i software CRM, il cloud e le API, per citare alcune risorse efficaci nel migliorare le operazioni delle banche e l'esperienza dei clienti, secondo **Forbes**.

Via via che le banche si uniscono alle sempre più numerose aziende basate sui dati, si evolvono i modi in cui il loro personale utilizza i dati e si affida a essi per prendere decisioni nel lavoro quotidiano. Un segno della crescente maturità nel campo dell'analisi è il fatto che stanno rafforzando la cultura secondo cui il personale, a tutti i livelli, ha accesso ai dati e all'analisi self-service. E considerando la quantità e la varietà di dati generati dai clienti e dall'attività digitale, poter contare su un partner leader dell'analisi affidabile ed esperto è fondamentale.

L'analisi self-service di Tableau aiuta le banche di tutto il mondo e i dipendenti del settore (dirigenti, analisti, personale di sportello, responsabili dei team) a individuare facilmente le informazioni essenziali per prendere decisioni più consapevoli e immediate. Queste decisioni hanno conseguenze sulle operazioni quotidiane e addirittura favoriscono la stabilizzazione prima, durante e dopo una crisi, offrendo la fiducia necessaria per procedere con un piano concreto, con importanti risultati per quanto riguarda l'efficienza della gestione del rischio e il miglioramento dell'esperienza dei clienti.

**Le banche
esclusivamente
digitali hanno
in media un rapporto
costo/fatturato
del **47%**,
nettamente
inferiore al
**73% medio registrato
tra banche meno
significative.****

– Deloitte,
Realizing the Digital Promise

Tre dashboard per migliorare la gestione del rischio e l'esperienza dei clienti

Le tre dashboard di Tableau seguenti aiutano ad acquisire dati da più origini per gestire il rischio con fiducia e rapidità, responsabilizzando il personale e contribuendo a creare valore per i clienti. Scaricale e provale mentre attraversi il cambiamento e trasformi la tua banca sul piano digitale.



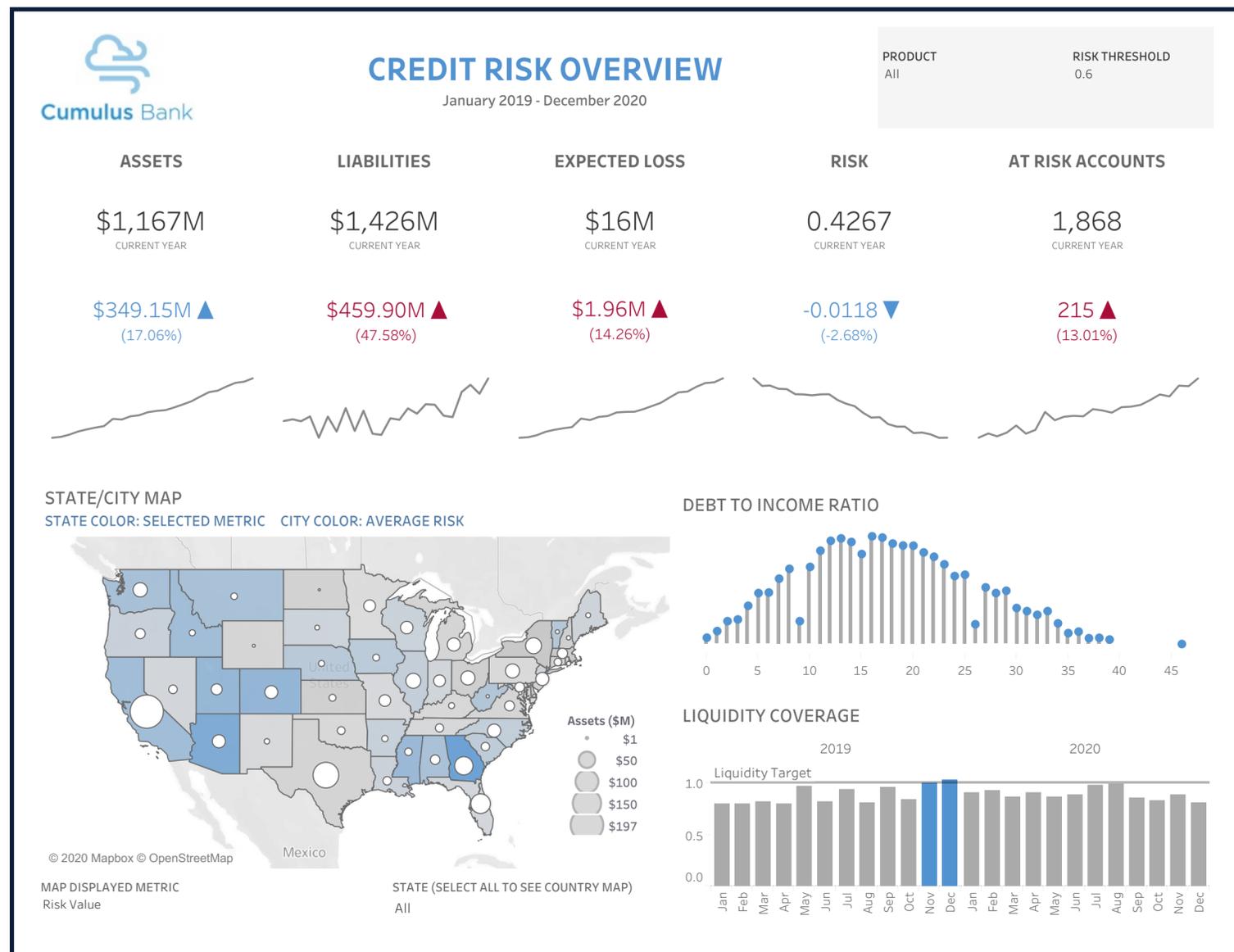
GESTIONE DEL RISCHIO



ESPERIENZA DEI CLIENTI



Esplora la dashboard dedicata alla panoramica sul rischio e alla ristrutturazione del credito

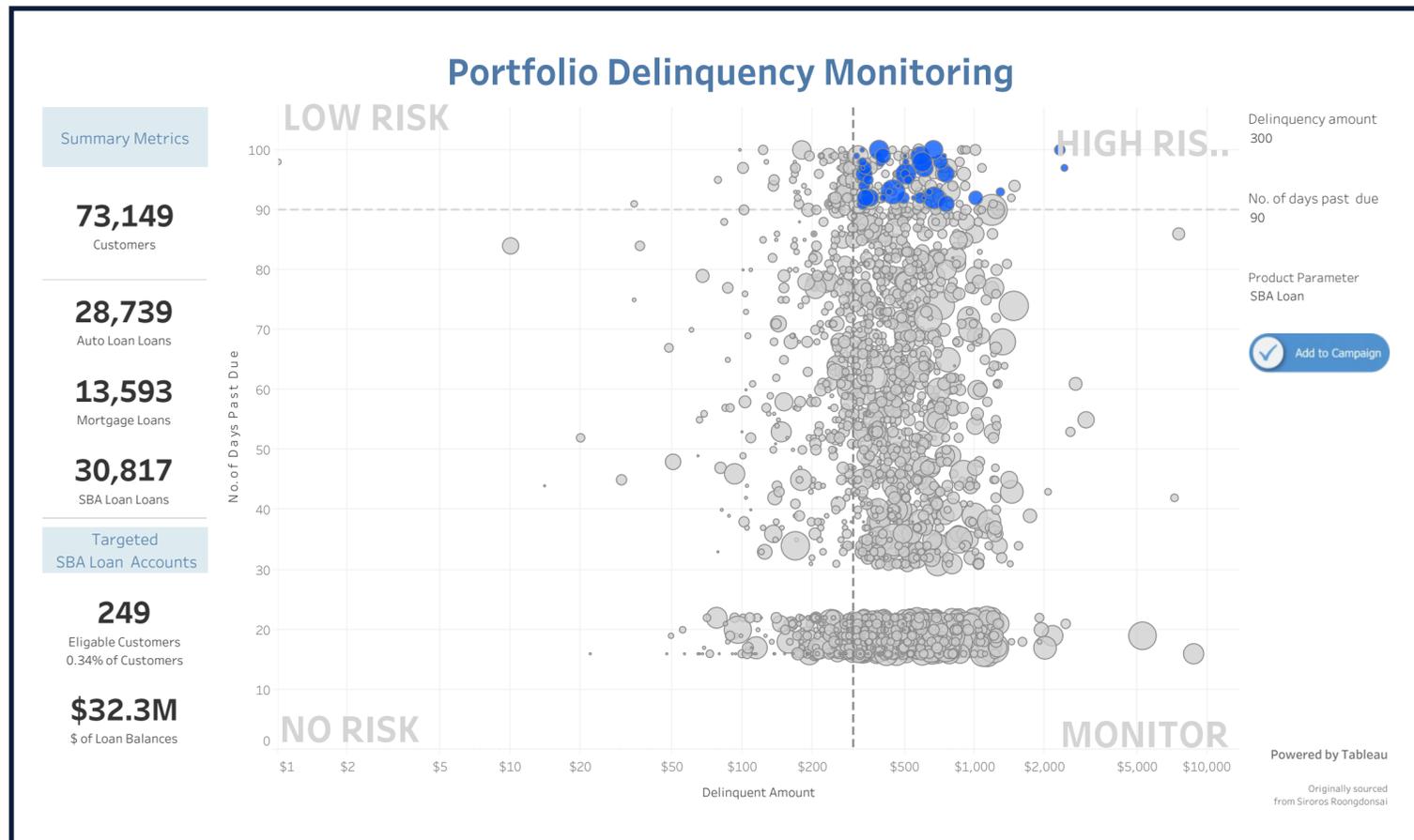


Questa **dashboard dedicata alla panoramica sul rischio e alla ristrutturazione del credito** mostra informazioni utili per aiutare le banche a gestire il rischio e tutelare la liquidità, due aspetti importanti nei periodi difficili per il mondo dell'economia. Consentendo di approfondire le metriche specifiche, questa visualizzazione incentiva l'interattività. Offre ai dirigenti una panoramica completa, con la possibilità di esplorare i dettagli e capire meglio cosa determina un maggior rischio di credito, per intervenire tempestivamente.

Applica i filtri per visualizzare i dati suddivisi per prodotto o per offerta, e modifica la soglia di rischio per visualizzare il valore attuale delle attività della tua banca o la situazione degli account a rischio e far emergere i trend fondamentali. Puoi anche valutare il rischio in base all'area geografica selezionando città e stati, per scoprire potenziali correlazioni tra gli insoluti e il loro ambiente.



Esplora la dashboard sull'insolvenza dei portafogli prestiti

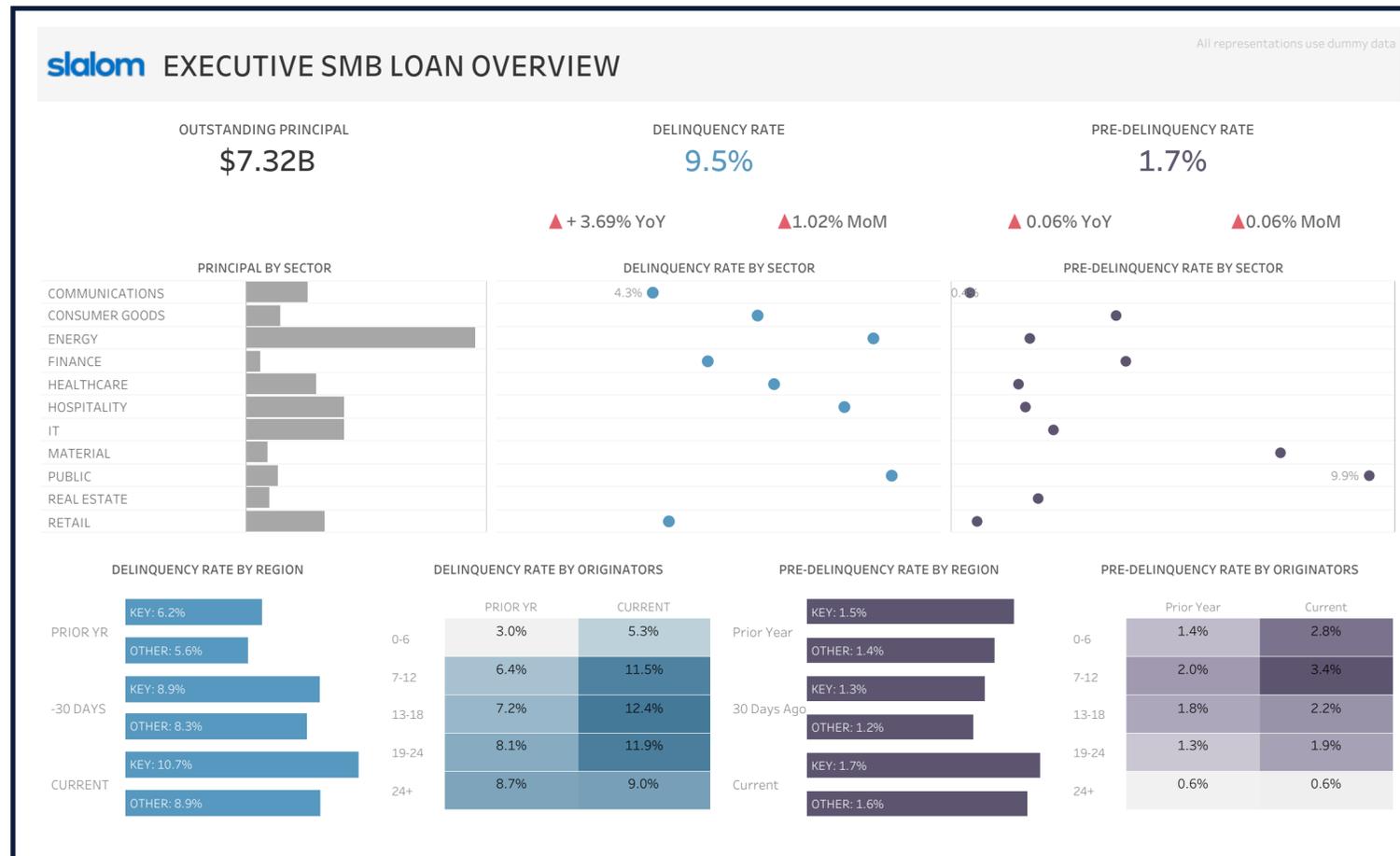


◀ I professionisti dell'analisi del credito e del rischio trarranno grandi vantaggi da questa **dashboard sull'insolvenza dei portafogli prestiti**, che presenta i dati relativi ai prestiti e ai diversi account in un grafico a dispersione suddiviso in quadranti. Puoi filtrare i dati in base al tipo di prestito, all'importo insoluto e ai giorni di ritardo. Gli analisti apprezzeranno la possibilità di definire o modificare rapidamente i parametri dei filtri per spostare le linee di riferimento in ogni quadrante, adeguando per i diversi account il significato dell'attributo "ad alto rischio" e "ad alto impatto" o semplicemente "da monitorare". Questa visibilità offre informazioni concrete a colpo d'occhio e permette agli analisti di fornire consigli agli account manager o ai dirigenti della banca che vogliono minimizzare il rischio e supportare i clienti.

Le dimensioni dei simboli sul grafico a dispersione rappresentano i saldi, quindi quelli più grandi segnalano la necessità di indagini più approfondite. Selezionando un simbolo, una finestra a comparsa rivela dettagli utili come il saldo, l'importo dovuto e i giorni di ritardo.



Esplora la dashboard dedicata all'analisi del rischio di credito



Questa **dashboard sull'analisi del rischio di credito**, a cura di **Slalom**, una moderna società di consulenza attiva in oltre 35 mercati di tutto il mondo che si concentra sulla strategia, la tecnologia e la trasformazione aziendale, aiuta le banche a capire quali sono (o potrebbero essere) le piccole imprese che tendono all'insolvenza. Con la recente impennata di prestiti erogati attraverso il PPP della SBA, queste informazioni sono preziose per qualsiasi banca che abbia concesso prestiti. Inoltre, in periodi caratterizzati da minore volatilità, le banche possono affidarsi ai dati anche per limitare l'esposizione nei confronti del rischio, potendo meglio prevedere le mutevoli forze di mercato e reagire rapidamente migliorando la pianificazione a lungo termine. Diversi filtri e dettagli permettono di osservare l'insolvenza in base all'area geografica e al settore di attività, conoscere i valori totali dei prestiti e visualizzare i tassi di disoccupazione delle piccole imprese che possono rivolgersi al mondo del credito per far fronte alle difficoltà.

Tableau aiuta le banche a essere più resilienti

Tableau è la piattaforma di business intelligence apprezzata da oltre il 90% delle aziende di servizi finanziari dell'elenco Fortune 500 e aiuta molte banche a distribuire e dimensionare le proprie analisi per gestire il cambiamento. Ascolta alcune delle loro testimonianze e scopri i vantaggi che l'analisi offre ad aziende e clienti.

JPMorgan Chase & Co.

JPMorgan Chase & Co. (JPMC), cresciuta attraverso fusioni e acquisizioni, ha riscontrato che i dati sono vitali per le operazioni aziendali e per mitigare i rischi strategici, migliorando l'esperienza dei clienti e offrendo capacità di intelligence utili per definire le strategie fondamentali. JPMC è passata dall'analisi self-service gestita dall'IT a quella gestita a livello aziendale per rimanere al passo con i rapidi cambiamenti del settore e ottenere risultati. Con il sostegno di un centro di eccellenza e il supporto dell'IT, JPMC ha adottato Tableau passando dai 400 utenti del 2011 a più di 30.000, favorendo l'accuratezza dei dati a livello dell'intera azienda e la gestione del rischio.

Charles Schwab

Charles Schwab, una delle principali società di servizi finanziari quotate in borsa, si affida ai dati per migliorare l'esperienza dei clienti, favorire l'operatività e ridurre il rischio. Partita da 6.000 utenti di Tableau nel 2016, Schwab stava raggiungendo la capacità massima del suo ambiente Tableau e ha deciso di estendere le licenze all'intera azienda, a più di 16.000 utenti, tutti gestiti dal proprio centro di eccellenza per l'IT. Oggi sono numerosi i reparti che traggono vantaggio da questa espansione. Nelle filiali retail, quasi 150 manager e oltre 1.200 consulenti utilizzano Tableau per monitorare l'attività dei clienti e individuare le opportunità di contatto, migliorando così l'esperienza dei clienti. Il gruppo Analytics and Business Insight (ABI) di Schwab è un hub centralizzato per il reporting: crea dashboard automatizzate per gli alti dirigenti e i team a contatto con la clientela che analizzano gli indicatori chiave di prestazione relativi a investimenti, nuovi prodotti e iniziative aziendali. Questo impegno collettivo ha favorito la creazione di un'attiva community di Tableau in Schwab, all'aumentare dell'utilizzo e della richiesta.



BNP Paribas Group

BNP Paribas Group, una banca internazionale presente in 75 Paesi, ha oltre 190.000 dipendenti al servizio di più di 30 milioni di clienti, principalmente nell'area EMEA. Un importante problema da risolvere era quello legato all'acquisizione e all'analisi di dati frammentati in tutta l'attività dell'area EMEA. Con i dati archiviati in tanti database, mancava un riferimento centralizzato e questo complicava le decisioni aziendali, oltre ad aumentare il rischio di errori. La divisione Corporate and Institutional Banking di BNP Paribas ha adottato Tableau per tutte le sue attività e ha iniziato a formare i dipendenti, con significativi miglioramenti della coerenza e dell'accuratezza dei dati tra gli oltre 2.000 relationship manager. Oltre l'80% dei report manuali è stato automatizzato, consentendo al team che se ne occupa di fornire nuovi servizi di analisi. Tutti i reparti dell'area EMEA possono avvalersi di un riferimento centralizzato con visualizzazioni interattive, anziché utilizzare dei report manuali di 300-400 pagine.

St. Mary's Bank

La **St. Mary's Bank**, prima cooperativa di credito degli Stati Uniti, è attiva da più di 100 anni e come molti istituti finanziari ha avuto difficoltà a ottenere una visione olistica dei propri dati in tutti i servizi bancari, creditizi e di pianificazione a lungo termine. Le attività di coinvolgimento e reporting per il personale, ma anche quelle di monitoraggio dell'accuratezza delle transazioni e delle richieste di prestito erano dispendiose in termini di denaro e di tempo, oltre che difficili da svolgere senza le tecnologie adeguate. Passando dalla gestione locale a quella sul cloud grazie ad Amazon Web Services (AWS) e adottando Tableau come soluzione per l'analisi aziendale tutto questo è cambiato. Con la connessione nativa di Tableau ad AWS e a Snowflake, oggi la St. Mary's Bank esegue analisi veloci, affidabili ed economicamente convenienti sulle attività dei clienti per un totale di oltre un miliardo di dollari. Ha anche migliorato la qualità dei dati e i tempi di aggiornamento, con quasi 40.000 errori risolti e un risparmio di quasi 15 ore alla settimana, da quando ha introdotto il reporting automatizzato.





Conclusione

Sappiamo che emergeranno nuove difficoltà nel settore, alcune delle quali saranno del tutto inedite, mentre altre appariranno molto familiari. In ogni situazione, ma soprattutto nel complesso contesto economico odierno, Tableau è un partner affidabile a lungo termine che aiuta le banche di tutto il mondo ad adottare l'analisi su larga scala, gestire il rischio e far crescere l'attività. Soddisfa tutte le esigenze in materia di dati, da quelle elementari a quelle più complesse, con analisi self-service che riducono i tempi, offrono un vantaggio competitivo, favoriscono la resilienza e migliorano l'esperienza dei clienti.

Promuovere una cultura dei dati e investire in essa aiuterà le banche ad agire con la mentalità ideale, ora e in futuro. **Scopri come la cultura dei dati** ispira alle organizzazioni importanti cambiamenti (ad esempio, consentire a tutti i dipendenti di basarsi sui dati), perché è importante costruirne una e come Tableau può aiutarti a creare una cultura dei dati che valorizzi le opportunità e contrasti le difficoltà impreviste.

Come indicano le tre dashboard e gli esempi del mondo reale che abbiamo visto, ciò che le banche possono ottenere grazie alle informazioni basate sui dati dimostra che un'analisi efficace al centro della propria attività è fondamentale. Utilizzando queste dashboard puoi sperimentare miglioramenti a livello di gestione del rischio, operazioni ed esperienza dei clienti della tua banca.

Risorse

- Visita la nostra [pagina dedicata alle soluzioni per l'attività bancaria e la gestione patrimoniale](#) e scopri come Tableau può prepararti a raggiungere il successo, ora e in futuro, ricavando il massimo valore dai dati.
- Sperimenta l'affidabilità e la scalabilità di Tableau scaricando una versione di prova gratuita di [Tableau Desktop](#).
- Scopri il nostro partner [Slalom](#) e il modo in cui la combinazione dei suoi servizi strategici e della nostra piattaforma di analisi aiuta i clienti a trasformare il modo di pensare ai dati, di interagire con essi e di ricavarne insegnamenti.

Tableau aiuta le persone a trasformare i dati in informazioni concrete, con un impatto reale. Connettiti facilmente ai dati ovunque si trovino, in qualsiasi formato. Esegui rapidamente analisi mirate per rivelare opportunità nascoste. Trascina e rilascia per creare dashboard interattive con l'analisi visiva avanzata. Dopodiché, condividi i dati nella tua organizzazione e consenti ai tuoi colleghi di esplorare autonomamente i dati. Dalle multinazionali alle piccole imprese, fino alle start-up che muovono i primi passi, in tutto il mondo le aziende si affidano a Tableau per osservare e comprendere i dati.

Informazioni su Tableau