

## Promuoviamo l'innovazione finanziaria efficiente e sostenibile

Trasformiamo le operation, rafforziamo le digital customer journey e guidiamo le sfide legate alla sicurezza e alla compliance

### Affrontiamo le sfide della crescita sostenibile

Gli istituti finanziari oggi si trovano ad affrontare un contesto complesso. I clienti si aspettano esperienze digitali senza soluzione di continuità, i requisiti normativi sono sempre più stringenti e la tecnologia evolve rapidamente. I sistemi legacy spesso limitano l'agilità, aumentando i rischi operativi e i costi. Anche disponendo di una grande quantità di dati, trasformarli in informazioni strategiche risulta difficile.

Per superare queste sfide e cogliere nuove opportunità, i marchi del settore finanziario dovrebbero puntare sulla trasformazione digitale, su strategie data-driven e su una solida gestione del rischio. L'uso dell'automazione e dell'intelligenza artificiale può snellire i processi, ridurre i rischi, garantire la conformità normativa e migliorare l'esperienza dei clienti, aprendo la strada a operazioni efficienti e a una crescita sostenibile.



### Strategie essenziali per il successo finanziario



#### Trasformazione digitale

Implementare soluzioni trasformativazionali per una crescita sostenibile e sfruttare l'automazione grazie alla tecnologia cloud e alla gestione delle API per migliorare l'efficienza



#### Miglioramento dell'experience

Migliora la customer journey e crea experience eccezionali, aumentando al contempo il CSAT e riducendo i costi complessivi (TCO).



#### Utilizzo dei dati

Trasforma il tuo business in un'azienda data-driven per offrire un eccezionale valore aggiunto ai clienti.



#### Miglioramento della Compliance

Garantisci la conformità e il rispetto delle norme regolamentari durante tutta la customer journey.

## Affrontare le maggiori sfide del settore BFSI

### 1 Restare al passo con la trasformazione digitale

I marchi del settore finanziario possono migliorare l'interazione con i clienti e superare le loro aspettative adottando tecnologie avanzate per la customer experience (CX). L'ascesa dell'IA generativa aumenta ulteriormente questo potenziale, consentendo una maggiore personalizzazione ed efficienza, ma introducendo al contempo nuove complessità in materia di privacy dei dati, conformità e sicurezza.

Sebbene da un lato le innovazioni digitali possano migliorare le operazioni dall'altro la conformità, le frodi, la CX, la loro integrazione con i sistemi già esistenti e il mantenimento della sicurezza dei dati rappresentano ostacoli significativi, soprattutto alla luce delle crescenti aspettative dei clienti.

## STORIE DI SUCCESSO

### Garantire una trasformazione digital di successo

Concentrix ha collaborato con un broker assicurativo commerciale a un progetto di trasformazione delle operazioni globali volto a migliorare il servizio clienti, ridurre i costi e mantenere la qualità. Tra i risultati principali figurano:

- Istituire cinque centri di eccellenza per ottimizzare le funzioni chiave e aumentare l'efficienza.
- Standardizzare i processi globali, adattandoli al contempo a contesti specifici.
- Elaborare un programma di sviluppo del personale per sostenere la trasformazione e gestire efficacemente il cambiamento.



**300M**  
di risparmi



**50%+**  
di miglioramento delle operation

## Guida il cambiamento nell'era della finanza digitale

### Adotta tecnologie di CX avanzate:

- **Omnichannel Banking di Concentrix:** Trasforma la customer journey grazie a un approccio progettuale incentrato sull'uomo, all'analisi dei dati e all'ingegneria digitale, per migliorare l'esperienza del brand la sua efficienza. Ciò garantisce una customer journey fluida e personalizzata.

### Potenzia la personalizzazione grazie all'AI:

- **Insight AI-Powered:** Sfrutta l'intelligenza artificiale per accelerare il raggiungimento di risultati data-driven e migliorare la personalizzazione, garantendo al contempo il rispetto della privacy dei dati e della conformità normativa attraverso strutture solide.

### Integra le innovazioni con Legacy Systems:

- **Innovazione aziendale:** Semplifica l'infrastruttura attraverso la migrazione al cloud, la modernizzazione delle applicazioni e l'integrazione dei sistemi, garantendo un funzionamento senza intoppi e colmando il divario tra le nuove tecnologie e i sistemi esistenti.

### Migliora Data Security e Compliance:

- **Soluzioni per crimini finanziari e compliance:** Anticipa potenziali minacce grazie a soluzioni su misura per la gestione delle frodi e il compliance, salvaguardando la tua attività e mantenendo la fiducia dei clienti.

## 2 Trasformare i dati in insights

Le organizzazioni BFSI gestiscono enormi volumi di dati provenienti dalle interazioni con i clienti, dalle transazioni e dalle attività di mercato. Tuttavia, sfruttare questi dati per ricavarne informazioni strategiche rimane una sfida significativa. I sistemi legacy, i silos di dati e le complesse normative sulla privacy ostacolano l'elaborazione e l'integrazione efficiente dei dati.

Questi ostacoli possono rallentare il processo decisionale in tempo reale, limitando la capacità delle organizzazioni di sfruttare appieno i propri dati per ottenere un vantaggio competitivo. Superandoli, gli istituti BFSI possono liberare il vero potenziale dei dati e promuovere l'innovazione, migliorare la CX e aumentare l'efficienza operativa.



### STORIE DI SUCCESSO

## Trasformare i dati in vantaggio competitivo

An fornitore leader nei prodotti FIA aveva difficoltà a raccogliere e analizzare i dati in modo efficiente, dovendosi affidare a report redatti manualmente a causa delle limitate capacità informatiche.

Concentrix ha studiato una soluzione in grado di:

- Creare un data warehouse che integra i dati di marketing e di vendita.
- Sviluppare dashboard per migliorare la visibilità delle prestazioni.
- Offrire formazione sull'analisi self-service, fornendo ai team nuove informazioni utili.

“Concentrix ci ha aiutato a realizzare un sistema che consente l'accesso da mobile a informazioni dettagliate su prestazioni, tendenze e la classifica del team di vendita. Ciò ci ha permesso di accedere ai dati aziendali in un unico posto, avvalendoci di funzionalità analitiche avanzate grazie a Tableau.”

## Crea un impatto misurabile per il tuo business con gli insight Data-Led

- **Crea un ecosistema di dati sicuro e flessibile**, basato sul cloud e sull'intelligenza artificiale, progettato per soddisfare le tue attuali esigenze aziendali e adattarsi alla crescita futura.
- **Integra una struttura di dati moderna con strumenti di analisi avanzata** per ottenere informazioni utili a generare un impatto concreto sul business e accelerare la maturità dei dati.
- **Semplifica i processi e migliora agilità ed efficienza operativa per garantire all'azienda un successo duraturo**, grazie ad un processo decisionale data-driven che sfrutta l'intelligenza artificiale e il machine learning
- **Fidelizza i clienti e stimola la crescita** combinando strategia, design human-centered e strumenti basati sull'intelligenza artificiale per analizzare le prestazioni passate, presenti e future avvalendosi di analisi intelligenti.

### 3 Soddisfare le aspettative dei clienti

Poiché le aspettative dei clienti continuano a salire, il settore è sottoposto a una pressione crescente per offrire esperienze digitali fluide e personalizzate. I consumatori di oggi si aspettano lo stesso livello di praticità, accessibilità e servizi su misura che ricevono dai giganti della tecnologia, spingendo gli istituti finanziari ad adottare strumenti innovativi come chatbot basati sull'intelligenza artificiale, consulenza finanziaria personalizzata e app mobili intuitive.

Soddisfare queste aspettative rappresenta una sfida significativa, soprattutto per gli istituti che si affidano a sistemi legacy. L'integrazione di tecnologie innovative comporta spesso costi elevati e una certa complessità, mentre garantire la sicurezza dei dati e la conformità normativa aggiunge ulteriori ostacoli. Poiché la customer experience (CX) influenza sempre più la fidelizzazione e il successo aziendale, gli istituti finanziari devono dare priorità a strategie che possano allineare l'innovazione tecnologica alle esigenze di una clientela orientata al digitale.

#### STORIE DI SUCCESSO

### L'IVR crea interazioni più semplici e di maggiore qualità

Concentrix ha costituito un team composto da consulenti specializzati nell'engagement dei clienti, esperti di IVR e ricercatori di linguistica computazionale per aiutare il cliente a progettare e lanciare un sistema IVR conversazionale all'avanguardia per una grande compagnia assicurativa che intendeva aggiornare il proprio IVR obsoleto dopo aver constatato che meno della metà dei chiamanti era soddisfatta delle interazioni con il sistema



**\$3.5M**

di risparmi annuali



**10%**

aumento del containment



**50%**

in meno di trasferimenti manuali

## Incontra le esigenze del cliente con la privacy e la personalizzazione

- **Ottimizza il valore di ogni interazione con i clienti** grazie alle nostre soluzioni di progettazione e consulenza sulla customer journey. Vi aiutiamo a comprendere le sfide attuali e future, fornendovi spunti utili per creare esperienze fluide e di grande impatto.
- **Ottimizza e personalizza customer journey** sfruttando analisi basate sui dati, tecnologie basate sull'intelligenza artificiale e l'automazione, garantendo un'adattabilità dinamica e in tempo reale.
- **Integrare tecnologie e sistemi all'avanguardia** per migliorare le esperienze personalizzate, rafforzando al contempo la tutela della privacy.
- **Trasforma il feedback dei clienti in insight utili**, combinando tecnologia e competenza per individuare nuove opportunità e risolvere eventuali problemi.

## 4 Offrire una CX eccezionale gestendo al contempo la complessità normativa

In un settore fortemente regolamentato, i quadri normativi come l'AML, il KYC e i requisiti patrimoniali sono indispensabili per garantire trasparenza, stabilità e fiducia.

Tuttavia, procedure di conformità rigide spesso comportano una maggiore complessità, rallentano l'erogazione dei servizi e aumentano i costi operativi: questi fattori possono minare la soddisfazione dei clienti.

La sfida consiste nell'integrare perfettamente gli aspetti di compliance nelle interazioni con i clienti senza comprometterne l'esperienza. Gli istituti più lungimiranti stanno sfruttando tecnologie avanzate come l'intelligenza artificiale e il machine learning per automatizzare le attività di compliance, semplificare il processo di onboarding dei clienti e migliorare il rilevamento delle frodi.

Integrando il compliance nei flussi di lavoro e dando priorità a interazioni intuitive ed efficienti, gli istituti finanziari possono raggiungere l'eccellenza normativa, offrendo al contempo un'esperienza cliente di altissimo livello.

### STORIE DI SUCCESSO

## Correzione dei dati relativi a oltre 22 milioni di clienti

Abbiamo creato la nostra piattaforma KYC per garantire la verifica completa di 22 milioni di clienti privati e 300.000 clienti aziendali. Ciò ha comportato la raccolta di dati relativi all'identità, all'indirizzo, all'attività e alla situazione fiscale, nonché dei documenti a sostegno di tali dati. È stato inoltre necessario implementare un processo di revisione periodica.



# 300M

risparmi oltre il target



# +50%

maggior operatività su tutti i livelli



## Orientati tra regolamenti e compliance gestendo i costi

Proteggi il tuo business combinando tecnologie innovative e analisi esperte. Aiutiamo i marchi a mitigare e risolvere i rischi in modo rapido ed efficiente, nel rispetto dei più elevati standard di protezione.

- **Semplifica i processi di verifica e adotta strategie di correzione efficaci** a migliorare la conformità senza eccessivi oneri finanziari grazie alle nostre soluzioni KYC / KYB e di riparazione.
- **Implementa sistemi di allerta avanzati e strumenti di rilevamento delle frodi** che siano al tempo stesso efficaci nel proteggere dalle minacce ed efficienti nel ridurre al minimo l'impiego di risorse.
- **Ottimizzare i processi di risoluzione delle controversie e di chargeback** per garantire la conformità alle normative e la soddisfazione dei clienti, riducendo i tempi di elaborazione e i costi associati.

Siamo il partner di trasformazione digitale in grado di offrire soluzioni integrate per il settore BFSI, combinando esperti certificati in materia di conformità, processi personalizzati e tecnologia proprietaria.

Il nostro supporto copre le sfide dei clienti nei settori del front, middle e back office in ambiti quali il settore bancario, assicurativo, creditizio, dei pagamenti, fintech e molti altri. Siamo il vostro partner per il successo.



**Entra in contatto con noi**

**concentrix™**

Scopri come siamo in grado di progettare, realizzare e gestire soluzioni end-to-end completamente integrate per supportare l'intera azienda, con rapidità e su larga scala.