



High performance. Delivered.

Le nuove professioni nella Banca che cambia *La Digital Workforce*

Roma, 20 Maggio 2014

Stefano.Trombetta@accenture.com

**accenture**strategy

Strategy | Digital | Technology | Operations

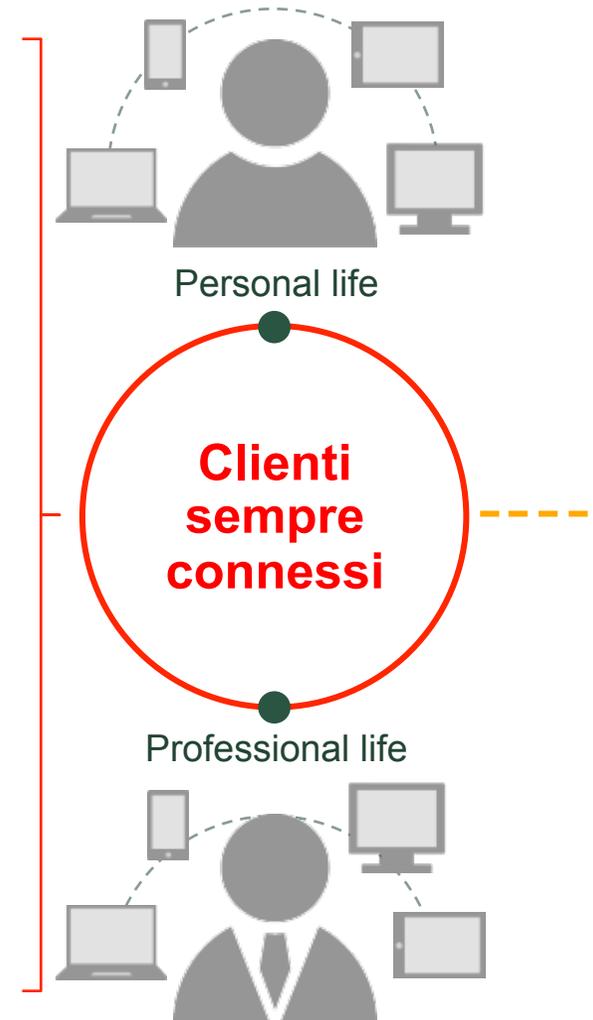
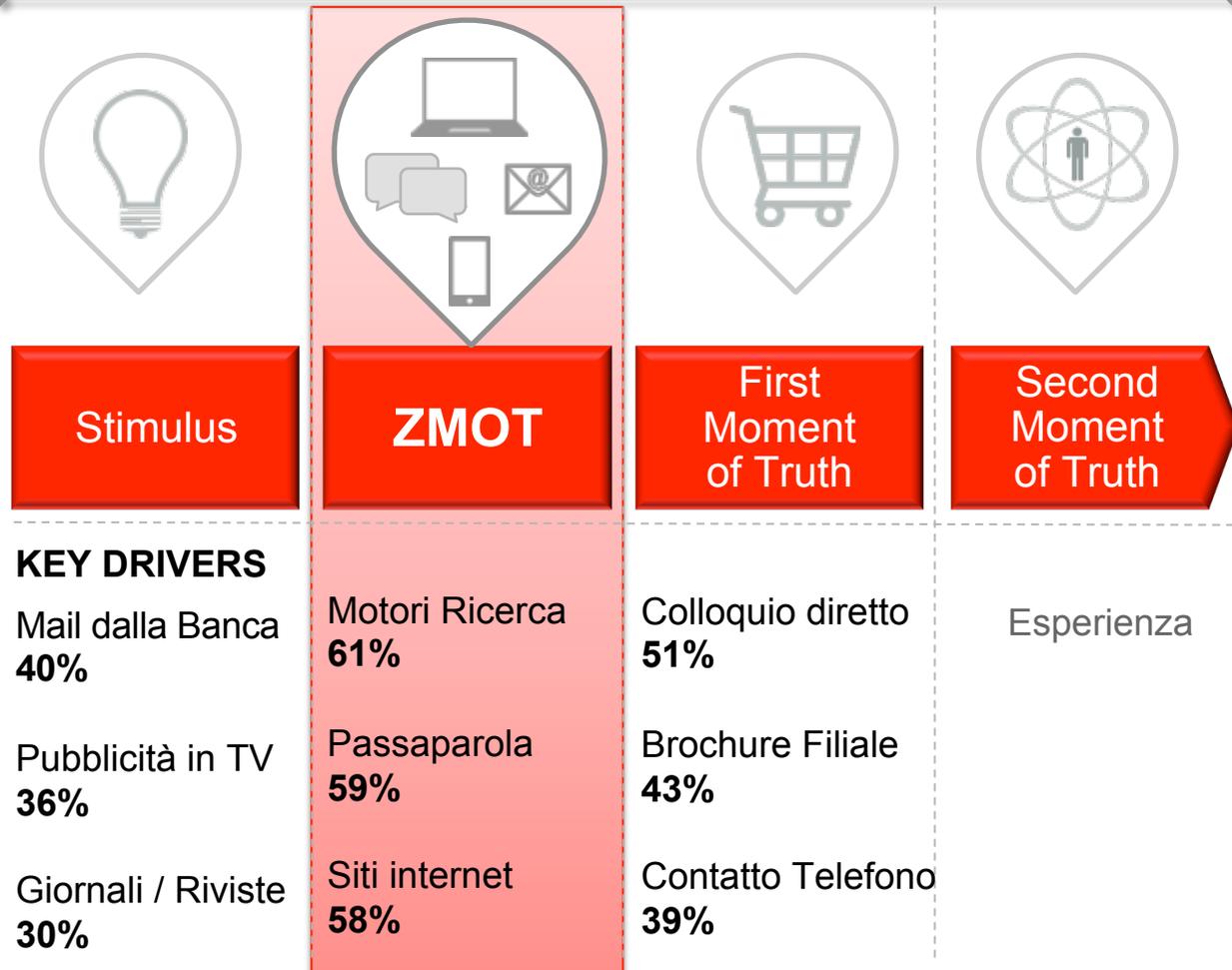
- **Digital Workforce**

- Creare le Competenze Digitali

- Tre Casi «inspiring»

La rivoluzione digitale sta imponendo comportamenti nuovi nei clienti

Il nuovo Modello mentale del Cliente



Q2: When you were considering purchasing [PRODUCT], what sources of information did you seek out to help with your decision? Base: N=250

Source: Google/Shopper Sciences, Zero Moment of Truth Study – Banking

Copyright © 2014 Accenture All rights reserved.

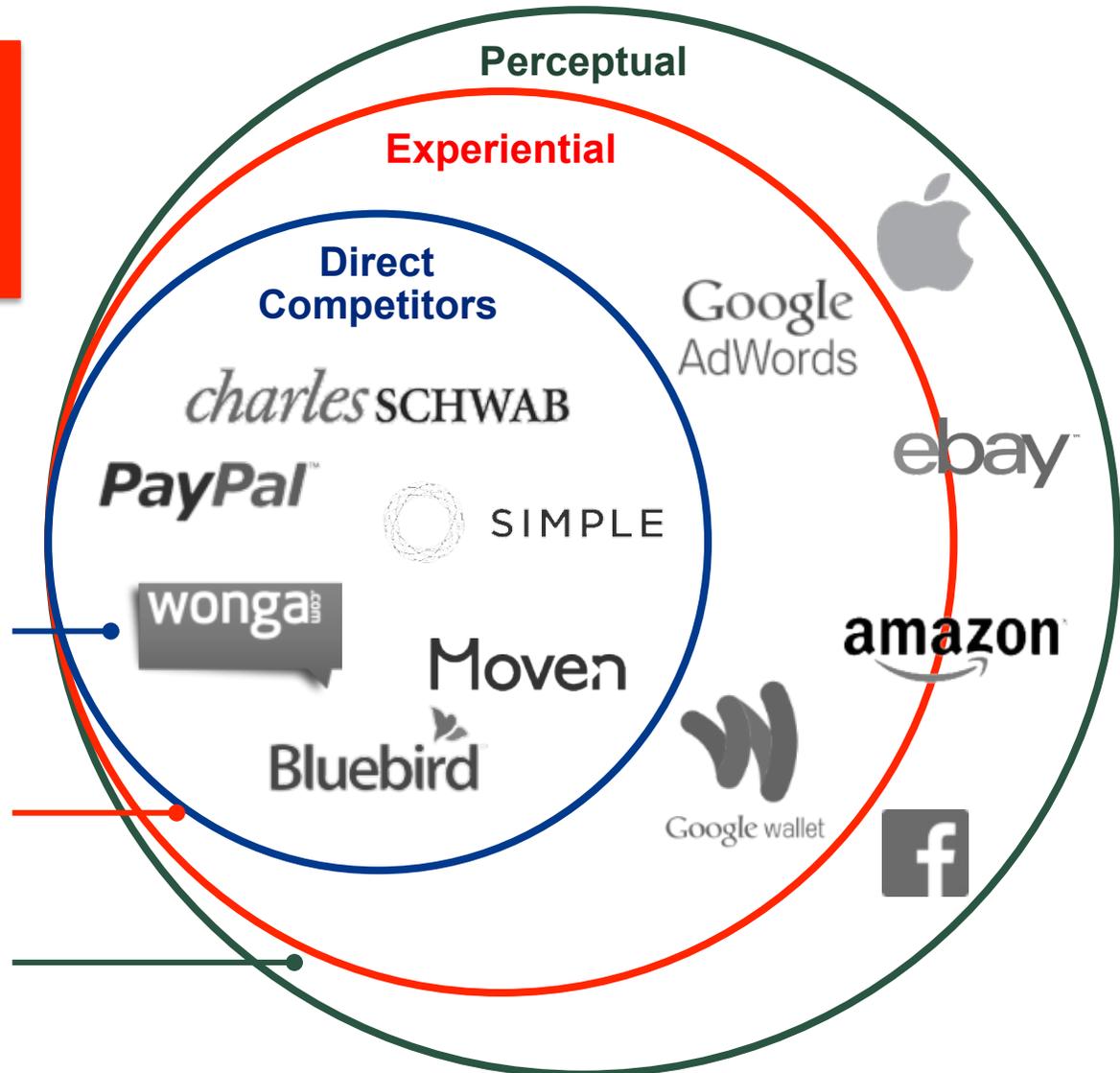
... e obbliga le Banche a confrontarsi con nuovi competitors

Oltre il 30% delle Revenues banking a rischio entro il 2020

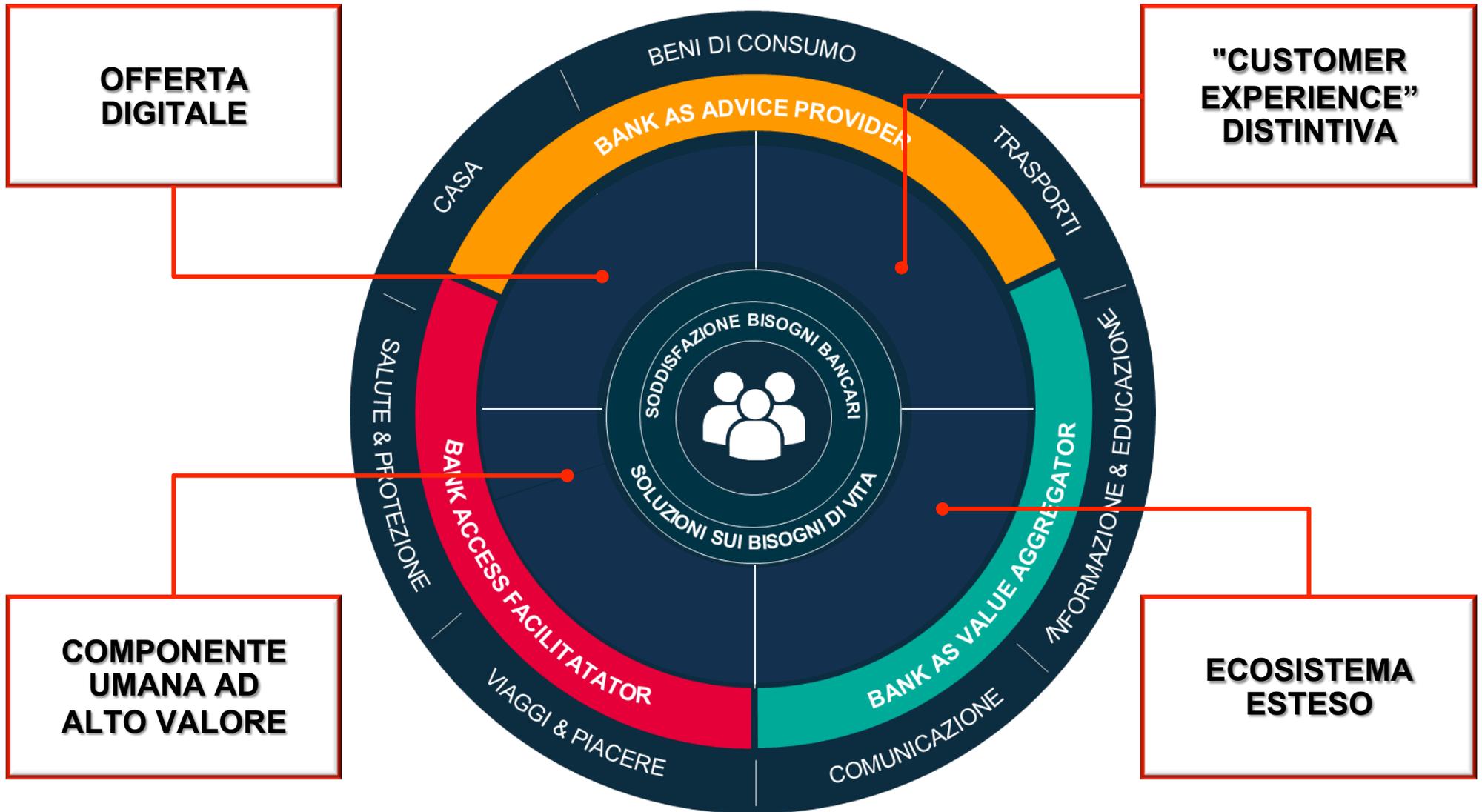
Vendono prodotti che possono direttamente competere con I nostri

Hanno un'esperienza che può sostituire la nostra

Cambiare le aspettative che hanno I nostri Clienti



La Banca del futuro per differenziarsi deve diventare una "Everyday Bank"



Il cambiamento è trasversale e «democratico»: colpisce tutte le risorse della Banca ...



... Creando nuove professionalità e la necessità di diffondere nuove competenze



Senior Campaign Analyst
Citizens Bank - Bridgeport
Pubblicazione di 14 giorni fa

[Candidati sul sito Web dell'azienda](#) [Salva](#)



VP Digital Wealth Management
First Republic Bank - San Francisco Bay Area
Pubblicazione di 21 ore fa

[Candidati ora](#) [Salva](#)



DFS Retail Analytics & Modeling - Analyst
Bank of America - Jacksonville, FL
Pubblicazione di 25 giorni fa

[Candidati sul sito Web dell'azienda](#) [Salva](#)



Imaging Strategy and Support Manage
First Republic Bank - San Francisco, CA
Pubblicazione di 10 giorni fa

[Candidati ora](#) [Salva](#)



Manager, Digital Platform Experience
Standard Chartered Bank - Hong Kong
Pubblicazione di 5 giorni fa

[Candidati sul sito Web dell'azienda](#) [Salva](#)



Digital Product Owner, Small Business - Sydney CBD
Commonwealth Bank - Sydney CBD Area
Pubblicazione di 11 giorni fa

[Candidati sul sito Web dell'azienda](#) [Salva](#)



Internal Audit - Data Analytics Specialist
UBS Investment Bank - New York, NY
Pubblicazione di 22 giorni fa

[Candidati ora](#) [Salva](#)



Social Media Manager
Citizens Bank - Dedham
Pubblicazione di 55 giorni fa

[Candidati sul sito Web dell'azienda](#) [Salva](#)



[Digital Culture Manager \(LBG/0514/497597\)](#)
Lloyds Bank - London [Follow](#)
1 day ago from Lloyds Bank

Trend confermato dai Top Decision Maker delle principali aziende che dichiarano shortage rilevanti in ambito Digital

Il **43%** dei Leader intervistati sostiene che c'è una **forte carenza delle competenze più richieste**. Solo nel **17%** dei casi si investe nello sviluppo di queste competenze

In che misura le competenze più critiche per la tua azienda sono attualmente disponibili?
(focus competenze tecniche)

Digital literacy

11%

International Business Skills

18%

High-end Analytical

15%

STEM

26%

General Management

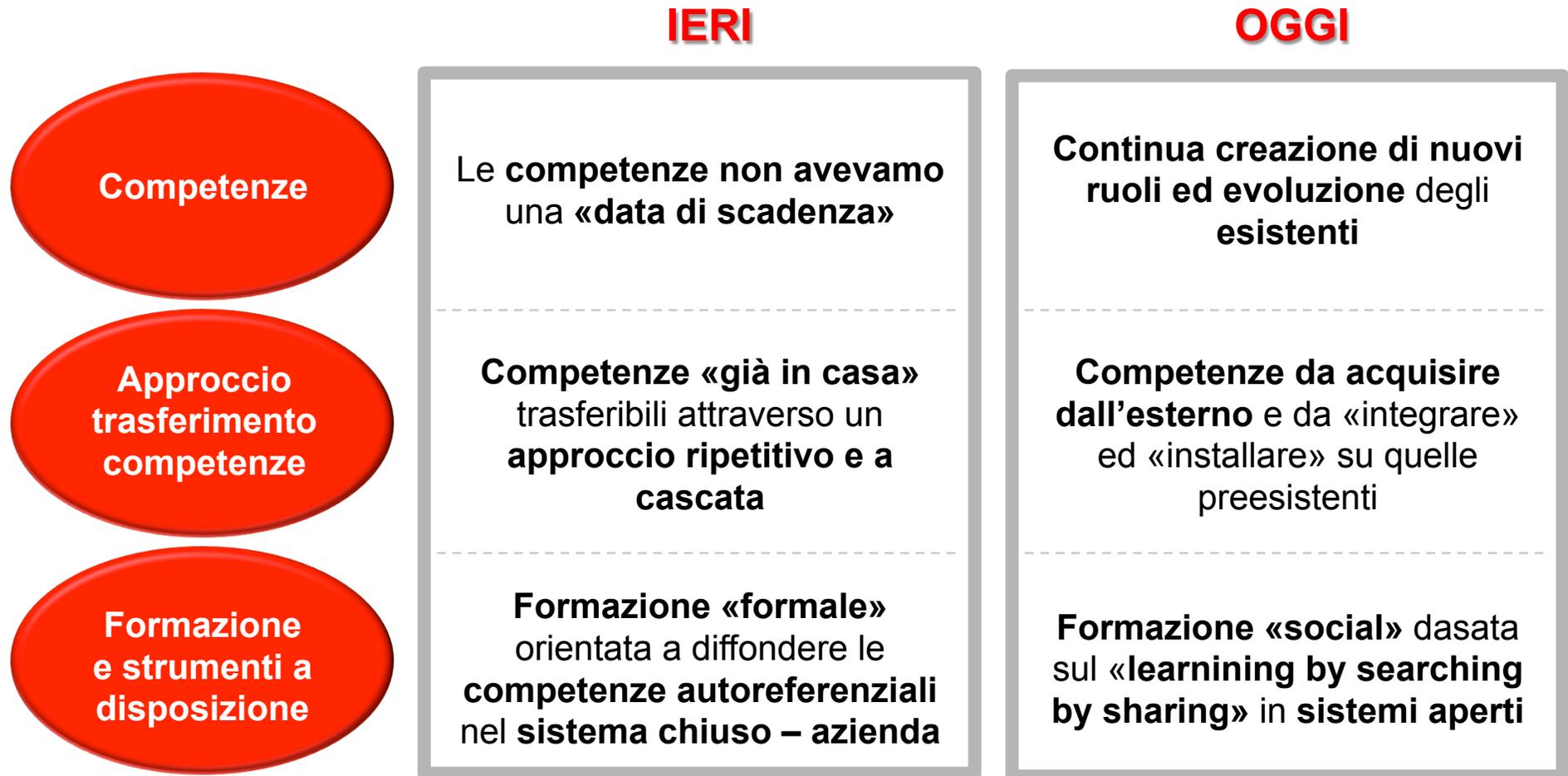
27%

- Digital Workforce

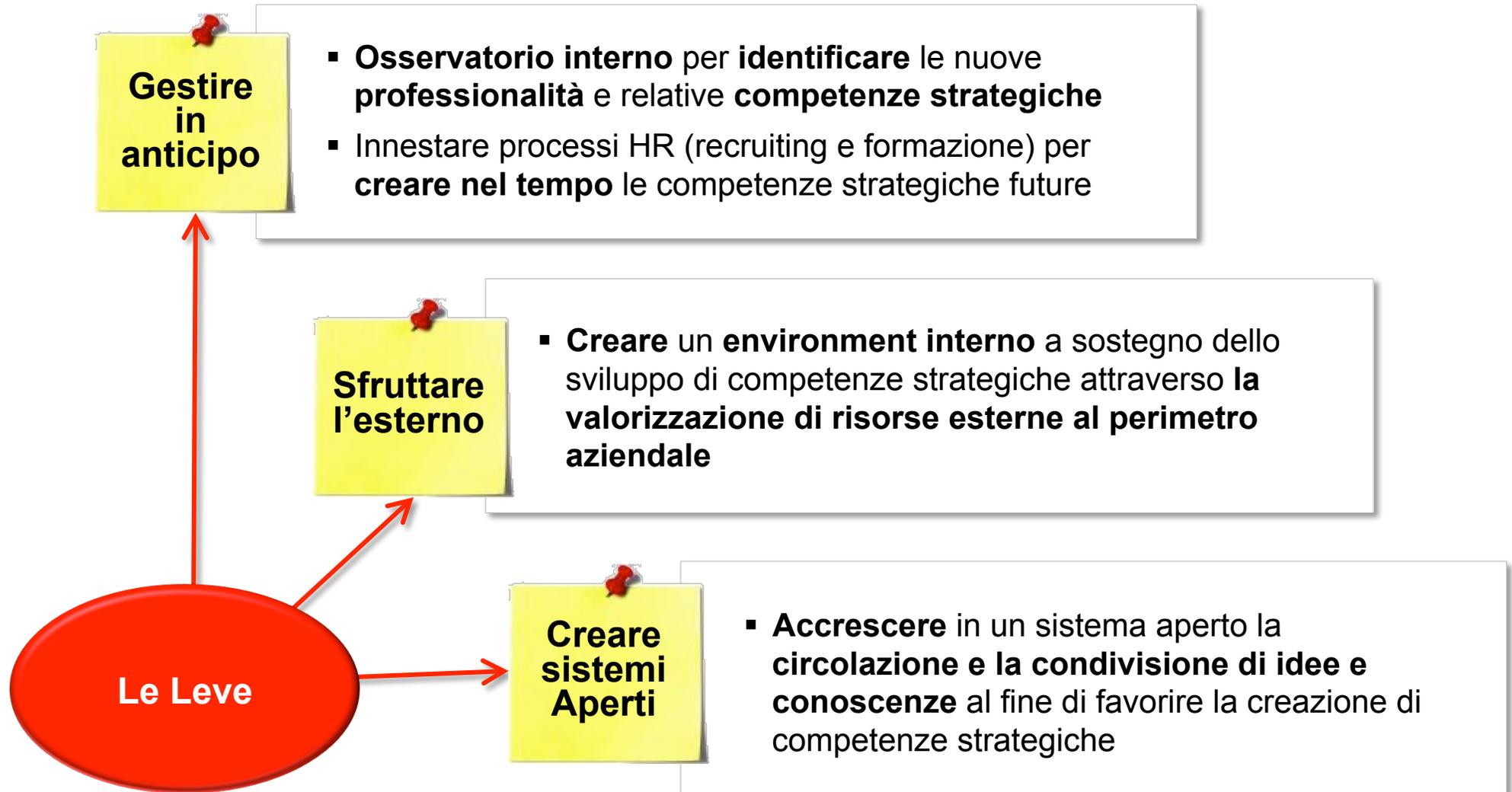
- **Creare le Competenze Digitali**

- Tre Casi «inspiring»

Per creare le nuove professioni digitali è necessario un approccio diverso dal passato



Un possibile approccio: attivare le leve che supportano la creazione e lo sviluppo delle competenze strategiche



- Digital Workforce
- Creare le Competenze Digitali
- **Tre Casi «inspiring»**

1. Gestire in anticipo: Il Catalogo delle Competenze Digitali

Cliente

- Banca Retail americana presente in 12 Stati, con ~ 2.000 filiali

Obiettivi del Progetto

- Valutare le competenze digitali presenti in Banca, al fine di confrontarle con le altre organizzazioni «digitali» presenti in altre industries

Catalogo Competenze Digitali

- 9 competenze primarie e 45 sub-competenze digitali che fanno riferimento a 4 aree chiave all'interno dell'organizzazione

Le 4 Aree chiave delle Competenze Digitali

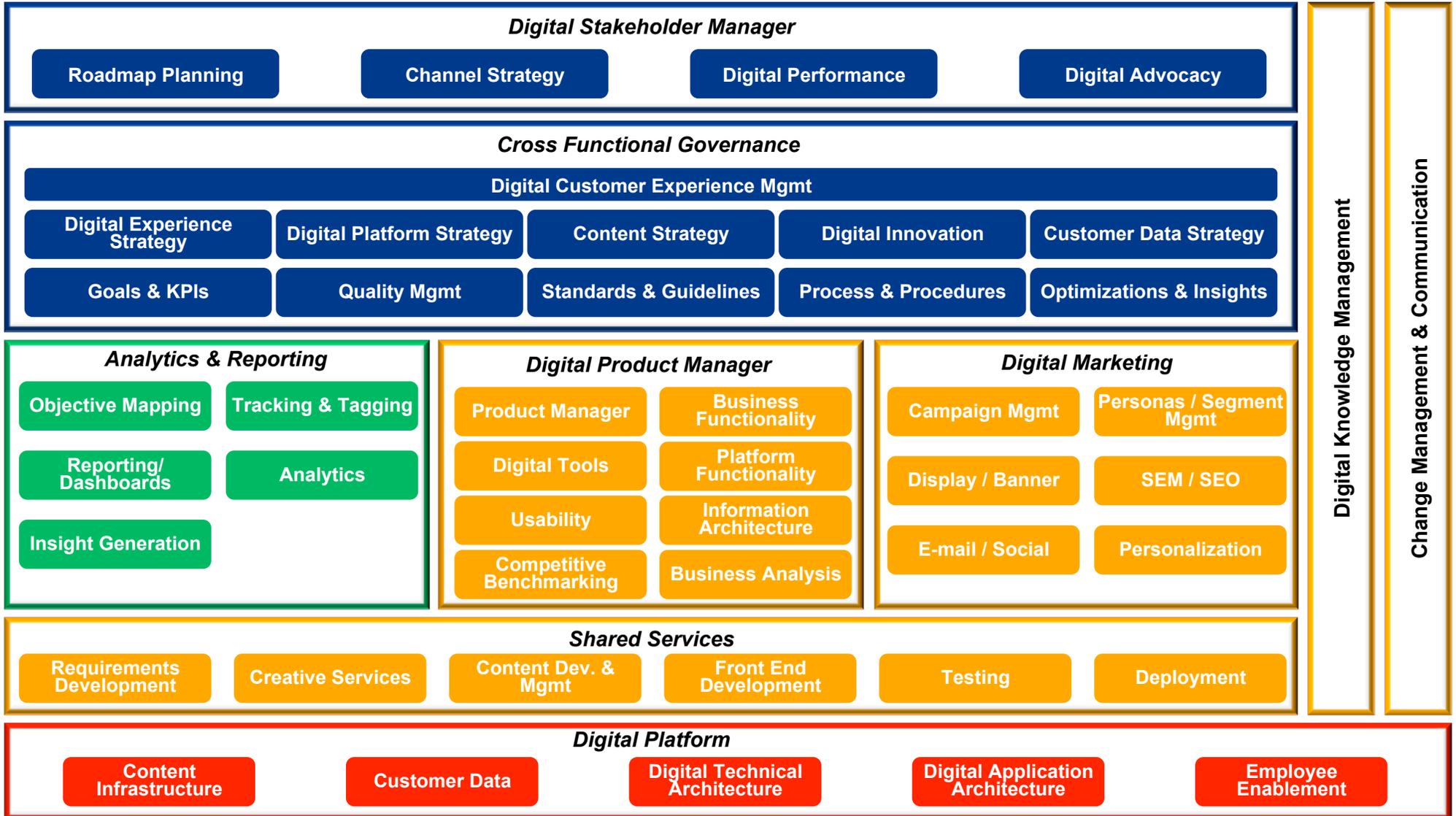
Mindset &
Governance

Processi

Analytics

Tecnologia

Il Catalogo delle Competenze Digitali - Dettaglio

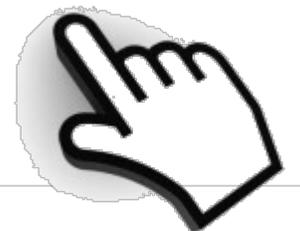


2. Sfruttare l'esterno

La Fabbrica Digitale in UBI Banca

UBI  **Banca**

Fabbrica Digitale



La moltiplicazione delle Competenze Digitali necessita di un approccio strutturato e di azioni/ strumenti a supporto



D-Factor Descrizione

Experts

- Risorse portatrici di specifiche capability ad oggi meno sviluppate nel Gruppo

Client network

- Gemellaggio con clienti internazionali per confronto su progetti innovativi

Digital path

- Esperienze che ciascuna risorsa deve fare per poter acquisire le competenze digital previste dal ruolo ricoperto

Pj Social Network

- Social Network dedicato per favorire lo scambio di idee, best practice

Think Tank

- Sessioni dedicate all'innovazione in ambito Digital

Catalyst

- Risorsa che «moltiplica» le competenze e le diffonde nel team

Una forte integrazione tra il team interno ed esterno favorisce la moltiplicazione delle competenze digitali

RUOLO

Banca ha l'ownership della realizzazione e della messa a terra delle attività \leftrightarrow Accenture supporta il Team Fabbrica Digitale Business nella fase di impostazione delle attività e nell'esecuzione di quelle più "critiche"

Attività operative, metodi e strumenti

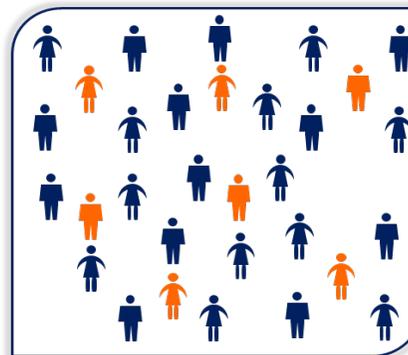
Innovazione

Governance

Competenze

Cosa fa la Banca

- Contribuzione alla definizione dei processi da attivare
- Esecuzione ricorrente attività
- Definizione servizi e modalità realizzative, in coerenza con le strategie della Banca
- Raccolta dati per la predisposizione dell'avanzamento progettuale e per l'aggiornamento del calcolo del valore
- Acquisizione delle competenze digital attraverso il lavoro svolto dai catalyst e il *learning by doing*



il Catalyst accelera lo sviluppo delle competenze digitali Banca e innescare il processo di osmosi

Legenda

-   Fabbrica Digitale – Business
-   Catalyst Accenture

Cosa fa ACN

- Definizione processi, metodi e strumenti di lavoro standard
- 1° esecuzione delle attività
- Digital Trends Monitoring per garantire soluzioni innovative e al passo con i tempi
- Benchmark di mercato e attivazione Research a supporto delle scelte "chiave"
- Supporto per la formalizzazione e l'integrazione delle informazioni
- Trasferimento delle competenze digital attraverso un processo strutturato di knowledge transfer e l'affiancamento continuo

3. Creare Sistemi Aperti: Il Programma Formativo Palestre Digitali

Il Programma Formativo

Dal problema...

36,5% Disoccupazione giovanile, con un **+4%** (sulla media) per i laureati in materie umanistiche

> 1.600 Posizioni potenziale impiego Marketing e Vendite di cui ben **> 24,5%** con difficoltà di reperimento

...alla soluzione

- 3 aree di professioni digitali
 - Digital Marketing
 - Web Reputation Mgmt
 - (Web) Revenue Mgmt
- **120 ore** di aula, di cui il 75% svolte da professionisti d'azienda del settore
- **20 ore** di rapid eLearning
- **60 ore** di Project Work ed esercitazioni in team guidate dalle aziende aderenti

Sponsor e aziende partner*



Sponsor e Aziende partner hanno offerto il proprio contributo al progetto PRO BONO

I risultati del programma di Palestre Digitali

I dati occupazionali delle edizioni concluse

**EDIZIONE PILOTA
MARZO 2013**

25

Partecipanti

Risultati a 1 anno: 92%
di ragazzi **occupati**
(91% con **contratto** diverso
da stage)

**I EDIZIONE
DICEMBRE 2013**

18

Partecipanti

Risultati a 5 mesi: 83%
di ragazzi **occupati**
(53% con **contratto** diverso
da stage)

**II EDIZIONE
APRILE 2014**

38

Partecipanti

Risultati a 1 mese: 44%
di ragazzi **occupati**