

5 Iniziative di miglioramento per i servizi Bancari e Finanziari

<https://blog.minitab.com/en/improvement-initiatives-banking-and-financial-services>

Versione italiana a cura di GMSL Srl

Le aziende che si occupano di servizi bancari e finanziari sono strutturate in modo tale da resistere alle fluttuazioni dei tassi di interesse, dei volumi di scambio, delle transazioni e del mercato azionario. Sebbene la maggior parte di questi fattori non possa essere controllata internamente all'azienda, ci sono alcune procedure interne che possono contribuire a mitigare l'effetto di tali fluttuazioni. Da anni



Minitab aiuta i servizi bancari e finanziari ad avviare ed eseguire iniziative di miglioramento per creare una migliore e più efficiente esperienza del cliente. Sfruttare la potenza dei propri dati consentirà di ottenere un maggiore dettaglio delle informazioni di contesto che possono quindi creare un valore significativo per tutta l'organizzazione. Se stai cercando idee per innovare e trasformare il modo di lavorare, ecco cinque ottimi punti di partenza:

- 1) **Analizzare e migliorare le prestazioni del tuo Contact Center.** I contact center possono essere resi più efficienti in diversi modi, compreso il miglioramento dell'utilizzo degli agenti e la risoluzione più rapida dei ticket. L'esperienza del cliente con il contact center può anche favorire la fidelizzazione (o il tasso di abbandono dei clienti), quindi la comprensione dei tempi di risposta e della soddisfazione del cliente sono indicatori chiave delle prestazioni che si dovrebbero monitorare.

[Scopri come un istituto finanziario ha utilizzato Minitab per aumentare la capacità del proprio team attuale di oltre il 10% e ha migliorato le metriche del call center, come il tempo medio di gestione, la velocità media di risposta e il tempo impiegato dai dipendenti per completare il lavoro post chiamata.](#)

- 2) **Sviluppare un programma di vantaggi a basso costo che aumenti la spesa dei clienti senza aumentare il rischio.** Utilizzando il Design of Experiments (DoE), è possibile creare, analizzare e ottimizzare diversi vantaggi per i clienti (programmi a premi, periodi di pagamento più lunghi, interessi inferiori per periodi di tempo diversi, ecc...), mirati ad aumentare la spesa senza aumentare i costi.

[Scopri il DoE ed iscriviti alla formazione!](#)

In genere, si sente parlare di DoE e altri metodi statistici nell'ambito della produzione, ma non c'è davvero limite a dove questa tecnica può essere impiegata. Una volta compresi i principi del DOE, questi possono essere applicati anche ai processi di servizio in ambito

finanziario (*"Financial Brokerage Firm & Minitab Customer, dal blog " Migliorare e digitalizzare l'esperienza del cliente nei servizi finanziari "*).

- 3) **Eliminare gli errori costosi prevedendo il rischio di default.** La maggior parte delle istituzioni finanziarie fornisce prestiti di diverso tipo, dai prestiti alle piccole imprese ai mutui ipotecari per le case. Analizzando i dati sui clienti, è possibile fare previsioni prima di decidere se approvare o rifiutare i loro prestiti.

[Scopri di più su come farlo usando questo esempio sulla previsione dell'insolvenza del mutuo.](#)

- 4) **Migliorare i processi soggetti a errori o lunghi.** Come si dice, il tempo è denaro. Gli errori costano ancora di più. Con la conformità, un elemento così critico dei servizi finanziari, i processi regnano sovrani. E se quei processi non fossero molto efficienti? L'analisi del processo stesso potrebbe produrre risultati significativi.

[Scopri come un istituto finanziario ha risparmiato milioni di dollari semplicemente analizzando e migliorando alcuni semplici processi.](#)

[Iscriviti alla formazione per migliorare i tuoi processi e rendere più efficiente il tuo lavoro!](#)

- 5) **Introdurre servizi di vendita incrociata.** La maggior parte delle istituzioni finanziarie desidera effettuare il cross-sell di servizi aggiuntivi. Ad esempio, chi prende un mutuo ipotecario potrebbe aver bisogno di un mutuo edile oppure qualcuno che ha un conto corrente potrebbe voler aggiungere una carta di credito. L'utilizzo degli strumenti di analisi dei dati consente di comprendere i profili dei clienti e di indirizzare le operazioni verso quelli che sono più inclini all'acquisto di un prodotto o servizio specifico.

[Scopri come Minitab può aiutarti a sfruttare la potenza dell'analisi dei dati per affrontare le tue sfide!](#)