
Daniel Matusiak
Dyrektor Sektora Finansowego



Klienci przejmują stery w firmach

Globalne badanie 2013 IBM C-Suite Study

Wnioski dla sektora bankowego

Agenda

2013 Global C-suite Study - wprowadzenie

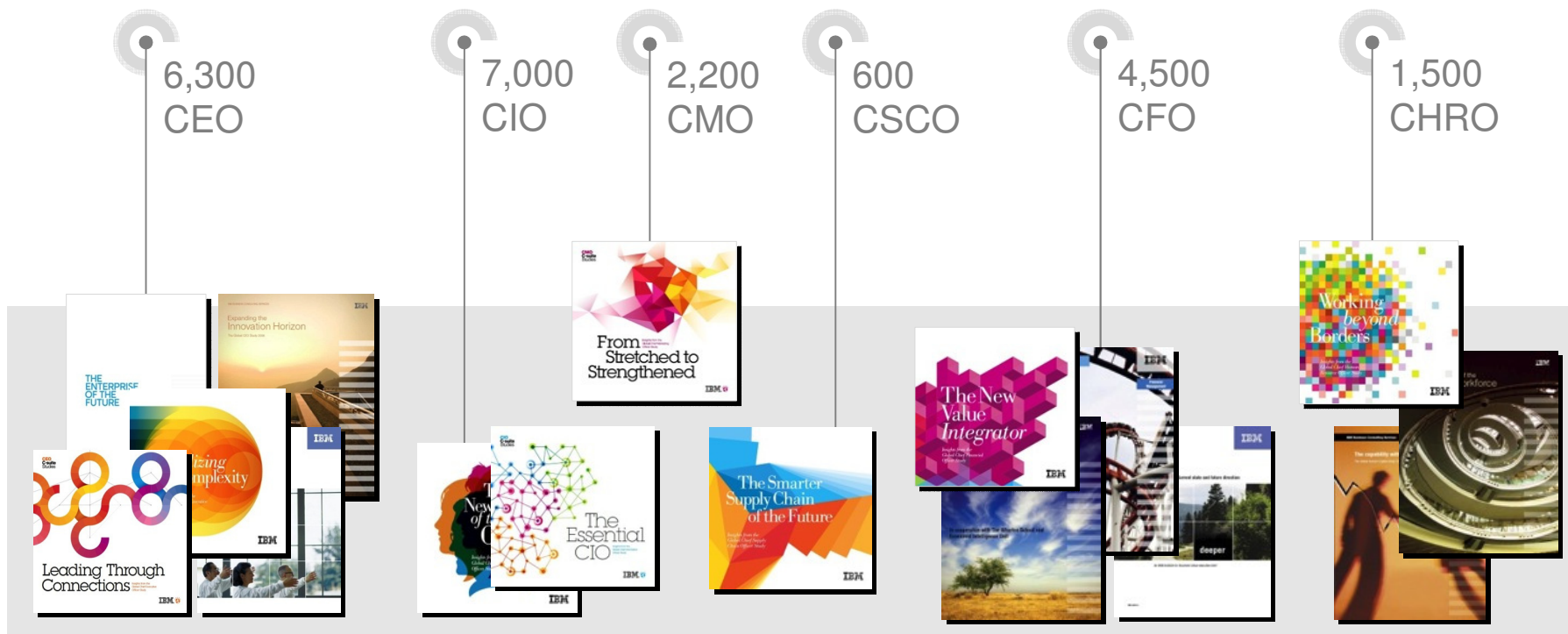
Wnioski dotyczące warunków rynkowych

Badanie wykazało, że najważniejsze czynniki sukcesu to:

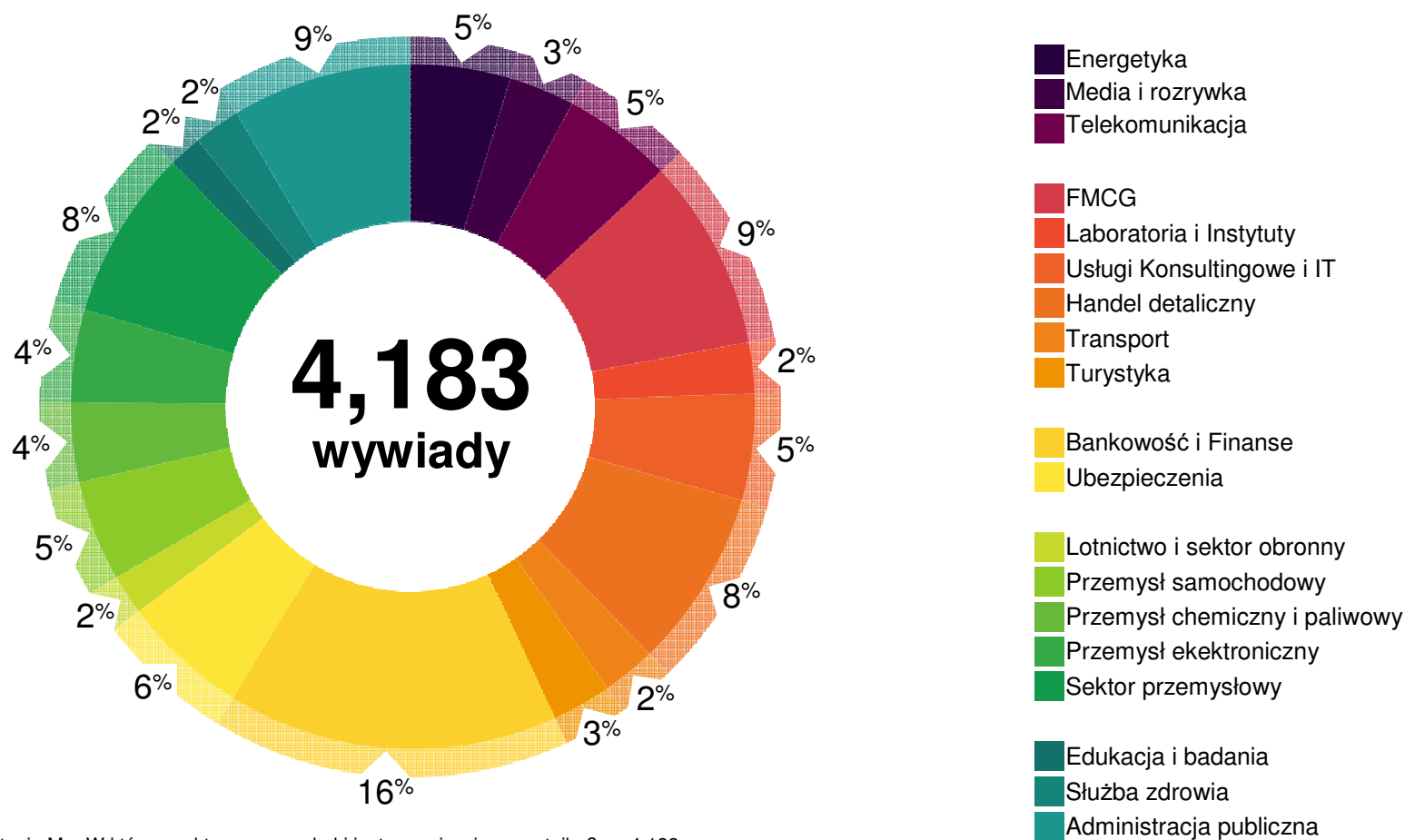
- Otwartość na wpływy i sugestie ze strony klientów;
- Wprowadzanie innowacji cyfrowych;
- Emocjonalne angażowanie klientów w propozycje firmy.

Znaczenie współpracy

IBM już od 10 lat przeprowadza badania trendów rynkowych z kadrami kierowniczą na całym świecie



Uczestnicy nowego badania C-Suite Study reprezentują firmy komercyjne i organizacje z sektora publicznego z ponad 20 krajów



Źródło: Pytanie M - W którym sektorze gospodarki jest organizacja uczestnika?; n=4,183

Agenda

2013 Global C-suite Study - wprowadzenie

Wnioski dotyczące warunków rynkowych

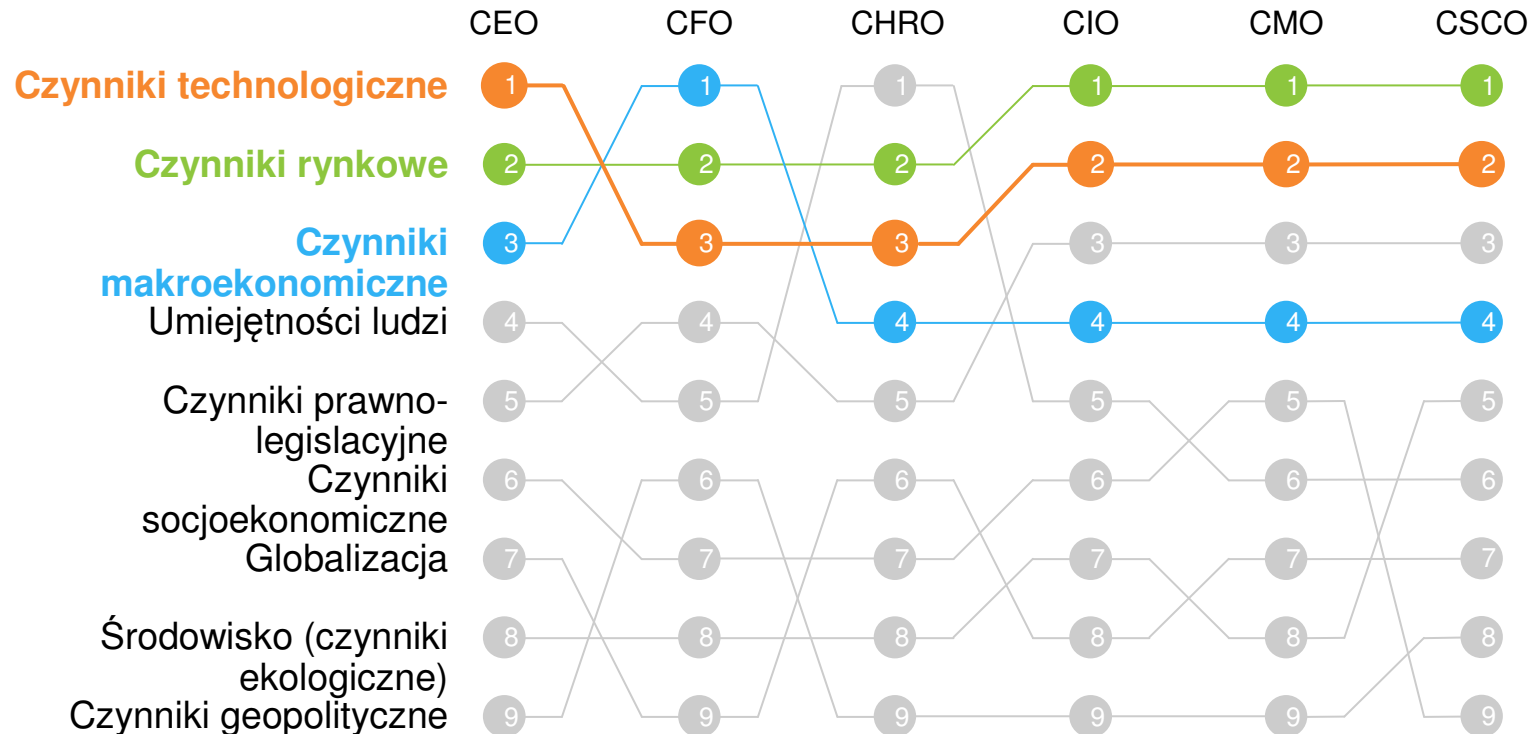
Badanie wykazało, że najważniejsze czynniki sukcesu to:

- Otwartość na wpływy i sugestie ze strony klientów;
- Wprowadzanie innowacji cyfrowych;
- Emocjonalne angażowanie klientów w propozycje firmy.

Znaczenie współpracy

Członkowie zarządów różnie oceniają zewnętrzne czynniki najbardziej wpływające na działalność firm, ale wszyscy uznają technologię za jeden z trzech najważniejszych

Czynniki zewnętrzne najbardziej wpływające na firmy (3–5 lat)



Źródło: Pytanie E8: Które z wymienionych poniżej zewnętrznych czynników będą miały największy wpływ na Pana organizację w ciągu najbliższych 3-5 lat? n=4,009

Przedstawiciele sektora finansowego za najważniejszy czynnik uznali czynniki prawno-legislacyjne, a następnie rynkowe i technologiczne

Czynniki zewnętrzne najbardziej wpływające na firmy (3–5 lat)

Wyniki globalne	Sektor finansowy
Czynniki rynkowe 1	1 Czynniki prawno-legislacyjne
Czynniki technologiczne 2	2 Czynniki rynkowe
Czynniki makroekonomiczne 3	3 Czynniki technologiczne
Umiejętności ludzi 4	4 Czynniki makroekonomiczne
Czynniki prawno-legislacyjne 5	5 Umiejętności ludzi
Czynniki socjoekonomiczne 6	6 Czynniki socjoekonomiczne
Globalizacja 7	7 Czynniki geopolityczne
Środowisko (czynniki ekologiczne) 8	8 Globalizacja
Czynniki geopolityczne 9	9 Środowisko (czynniki ekologiczne)

Źródło: Pytanie E8: Które z wymienionych poniżej zewnętrznych czynników będą miały największy wpływ na Pana organizację w ciągu najbliższych 3-5 lat?; Sektor finansowy n=615

Agenda

2013 Global C-suite Study - wprowadzenie

Wnioski dotyczące warunków rynkowych

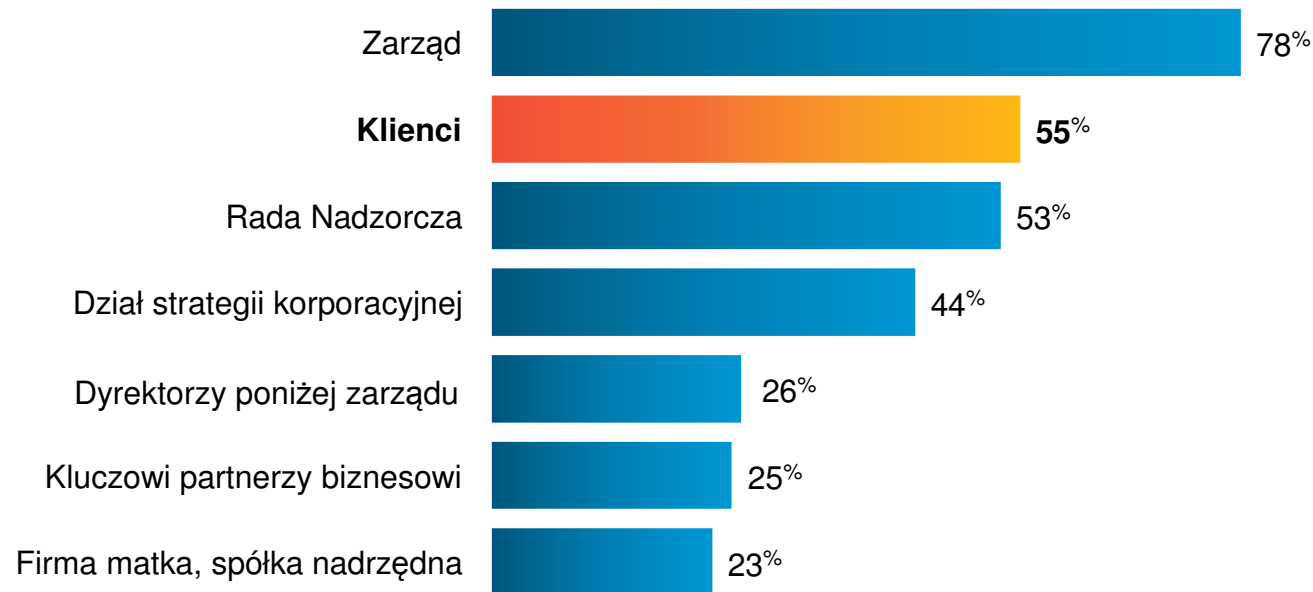
Badanie wykazało, że najważniejsze czynniki sukcesu to:

- **Otwartość na wpływy i sugestie ze strony klientów;**
- Wprowadzanie innowacji cyfrowych;
- Emocjonalne angażowanie klientów w propozycje firmy.

Znaczenie współpracy

Co więcej, prezesi przyznają, że klienci mają, zaraz po zarządzie, największy wpływ na strategię firmy

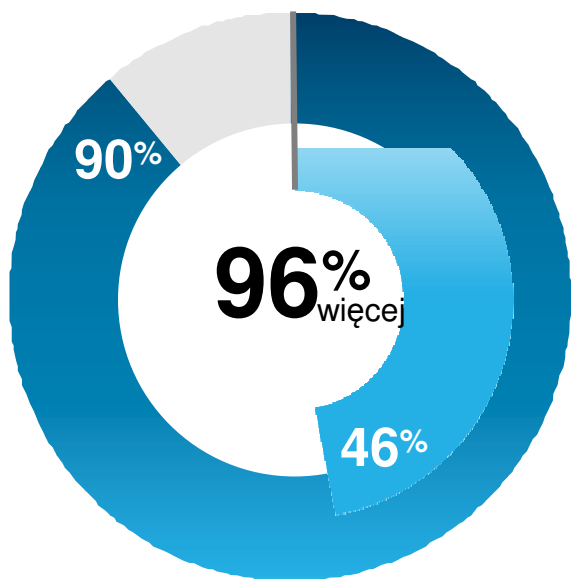
Kto ma największy wpływ na strategię biznesową



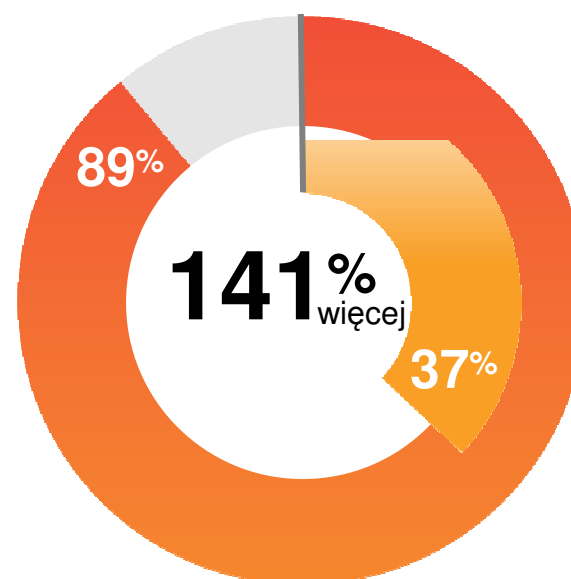
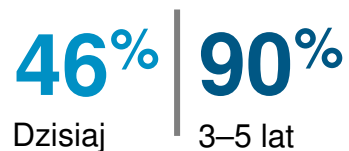
Źródło: Pytanie CEO1: Kto ma największy wpływ na Pana strategię biznesową i wizję dla organizacji? n=884 [CEO only]

Deklarują również, że planują coraz ściślej współpracować z klientami w przyszłości

Plany większej współpracy z klientami w przyszłości



Globalnie



Sektor finansowy



Źródło: Pytanie B2 – Jak blisko współpracują Państwo z klientami? n=2,926 to 2,929; sektor finansowy n=612

Agenda

2013 Global C-suite Study - wprowadzenie

Wnioski dotyczące warunków rynkowych

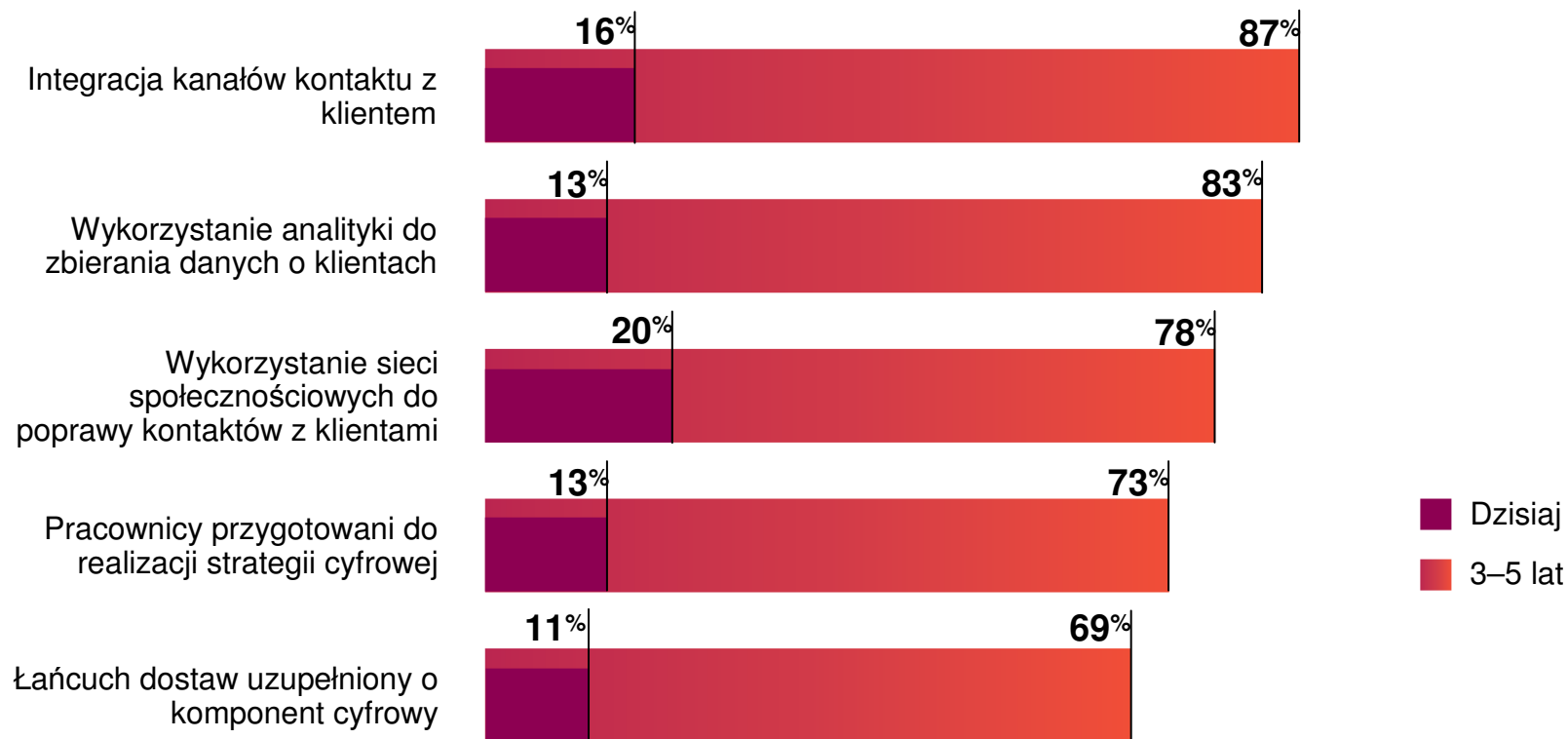
Badanie wykazało, że najważniejsze czynniki sukcesu to:

- Otwartość na wpływy i sugestie ze strony klientów;
- **Wprowadzanie innowacji cyfrowych;**
- Emocjonalne angażowanie klientów w propozycje firmy.

Znaczenie współpracy

Dyrektorzy Marketingu planują rozbudowanie strategii cyfrowej

Plany dotyczące strategii cyfrowej – Dyrektorzy Marketingu



Źródło: Pytanie CMO7: W jakim stopniu planują Państwo rozwijać wymienione komponenty strategii cyfrowej? n=430 to 468 [CMO]

Cztery piąte Dyrektorów ds. Informatyki planuje w ciągu najbliższych kilku lat wprowadzić cyfrowe procesy kontaktu z klientami (*front office*)

Koncentracja Dyrektorów IT na cyfrowych procesach kontaktu z klientami



„Dla nas ogromną szansą będzie zrealizowanie nowych modeli działalności i nowych usług cyfrowych. Inwestujemy w cyfrowe portfele, cyfrowe produkty bankowe i bankowość mobilną”.

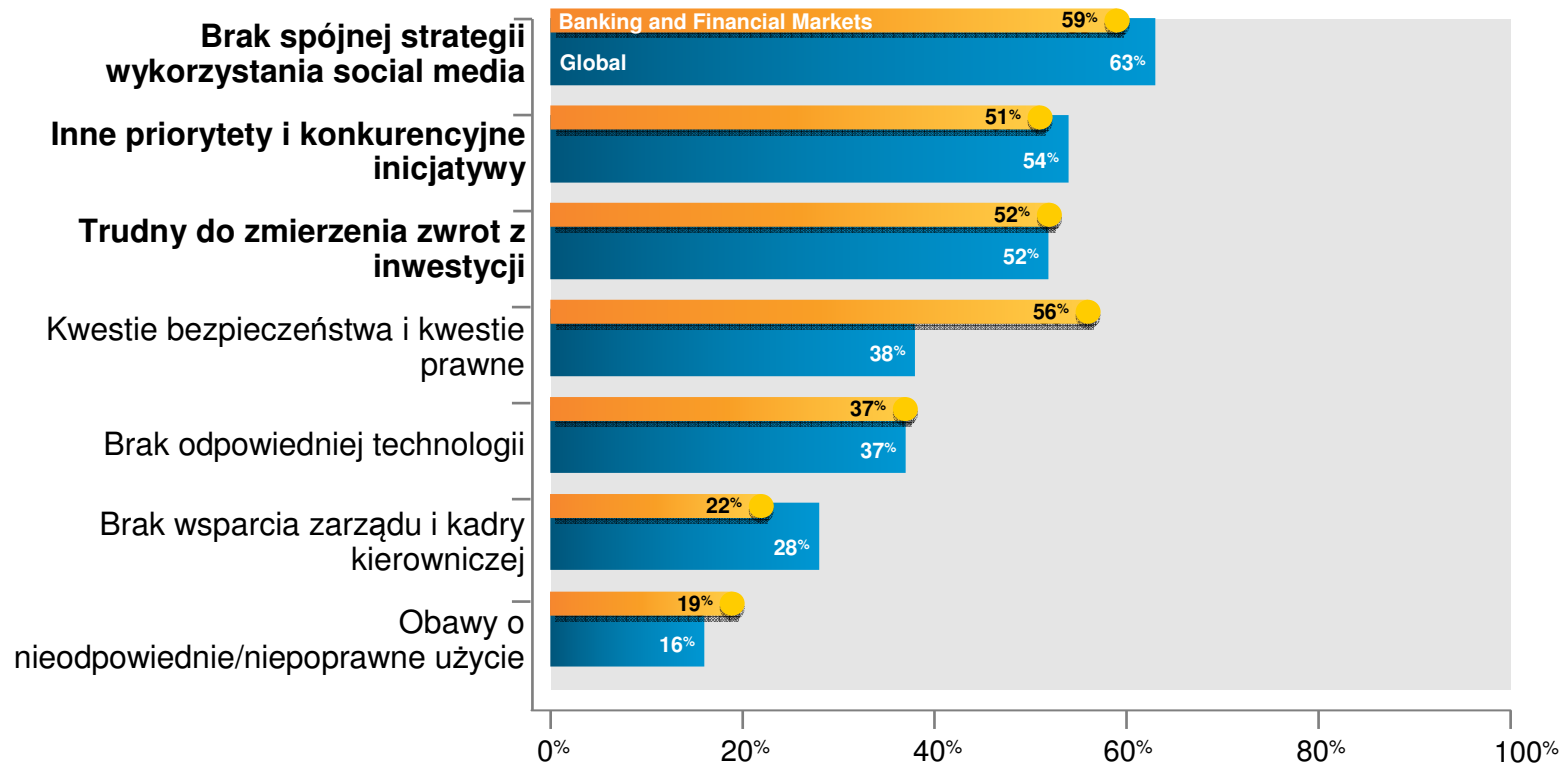
Enrico Lardelli, Dyrektor IT, PostFinance, Szwajcaria

- W dużym stopniu
- W pewnym stopniu
- W ograniczonym stopniu

Źródło: Pytanie CIO2a: W jakim stopniu koncentrują się Państwo na cyfrowych procesach kontaktów z klientami]; n=1,613 [tylko CIO]

Za największą przeszkodę we wdrożeniu strategii cyfrowej uważają kwestie bezpieczeństwa i kwestie prawne

Przeszkody we wdrażaniu strategii cyfrowej



Źródło: Pytanie B5 Które z poniżej wymienionych czynników są największymi przeszkodami we wdrażaniu strategii cyfryzacji w organizacji? n=2,998; Sektor finansowy n=634

Agenda

2013 Global C-suite Study - wprowadzenie

Wnioski dotyczące warunków rynkowych

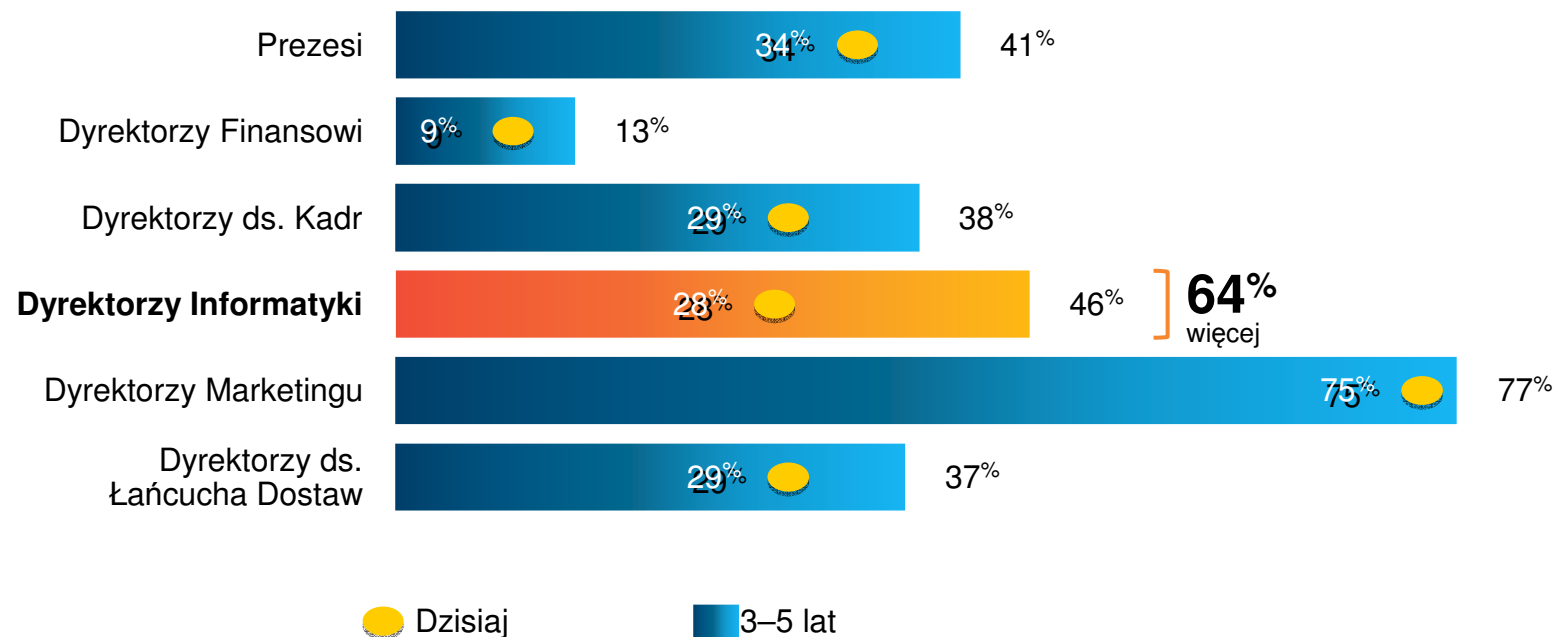
Badanie wykazało, że najważniejsze czynniki sukcesu to:

- Otwartość na wpływy i sugestie ze strony klientów;
- Wprowadzanie innowacji cyfrowych;
- **Emocjonalne angażowanie klientów w propozycje firmy.**

Znaczenie współpracy

Wszyscy ankietowani członkowie zarządów planują bardziej koncentrować się na doświadczeniu klientów – szczególną zmianę podejścia deklarują Dyrektorzy ds. Informatyki

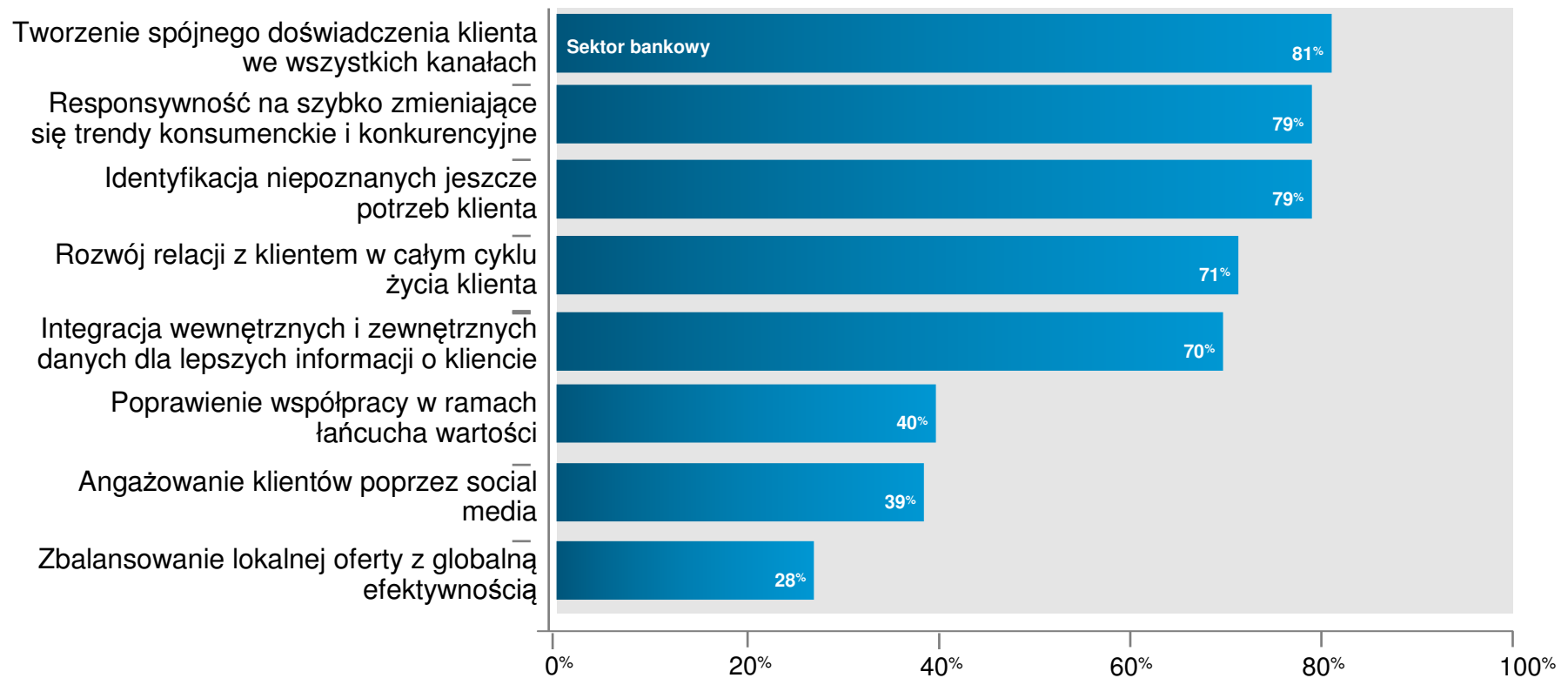
Zmiana – koncentracja na Zarządzaniu Doświadczeniem Klientów



Źródło: Pytanie B3: Proszę wskazać pięć głównych obszarów, w które będzie Pan zaangażowany w organizacji – dzisiaj i w przeciągu najbliższych 3 do 5 lat? n=996 to 1,229

Priorytetem dla sektora finansowego jest stworzenie spójnego doświadczenia klienta

Inicjatywy podejmowane, aby polepszyć doświadczenie klienta



Źródło: Pytanie C5 Na których z wymienionych obszarów koncentruje się Pana organizacja, aby poprawić doświadczenie klienta? n=2,994 to 2,995; sektor finansowy n=633

Agenda

2013 Global C-suite Study - wprowadzenie

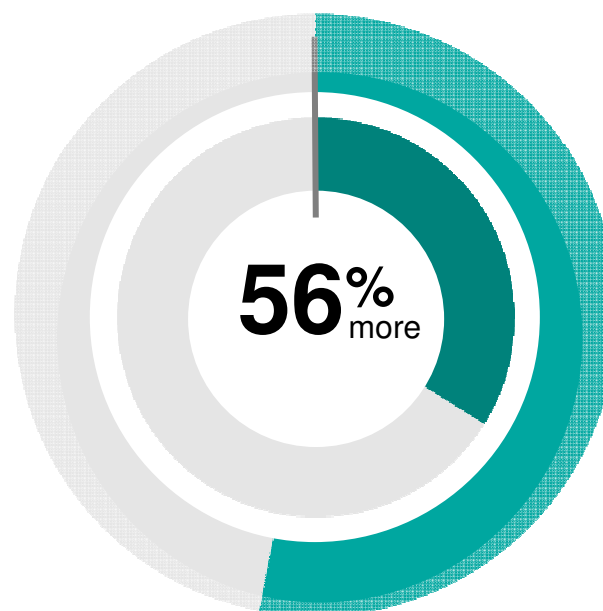
Wnioski dotyczące warunków rynkowych

Badanie wykazało, że najważniejsze czynniki sukcesu to:

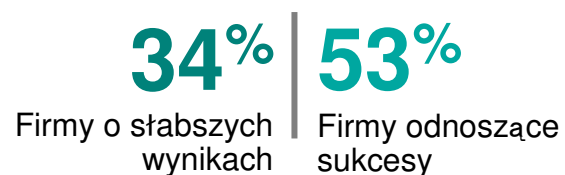
- Otwartość na wpływy i sugestie ze strony klientów;
- Wprowadzanie innowacji cyfrowych;
- Emocjonalne angażowanie klientów w propozycje firmy.

Znaczenie współpracy

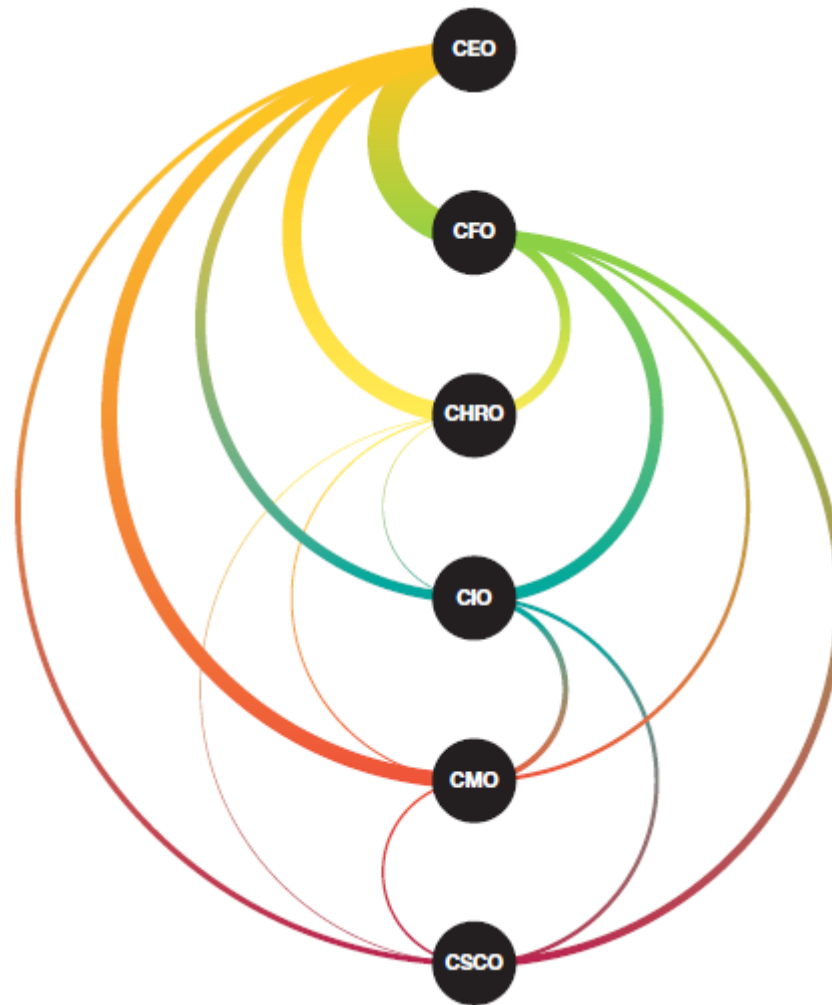
Dyrektorzy IT współpracują w większym stopniu z Dyrektorami Marketingu w firmach, które odnoszą sukcesy



Bliska współpraca CIO i CMO



Współpraca pomiędzy członkami zarządu sama w sobie jest również bardzo istotna – tworzą oni specyficzną sieć powiązań



Dziękuję

Daniel Matusiak
Dyrektor Sektora Finansowego
IBM Polska
Daniel.Matusiak@pl.ibm.com