



Strategia di modernizzazione bancaria per la gestione del ciclo di vita del cliente nel cloud AWS

AWS Linee guida prescrittive



AWS Linee guida prescrittive: Strategia di modernizzazione bancaria per la gestione del ciclo di vita del cliente nel cloud AWS

Copyright © 2026 Amazon Web Services, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved.

I marchi e l'immagine commerciale di Amazon non possono essere utilizzati in relazione a prodotti o servizi che non siano di Amazon, in una qualsiasi modalità che possa causare confusione tra i clienti o in una qualsiasi modalità che denigri o discrediti Amazon. Tutti gli altri marchi non di proprietà di Amazon sono di proprietà dei rispettivi proprietari, che possono o meno essere affiliati, collegati o sponsorizzati da Amazon.

Table of Contents

Introduzione	1
Sfide di modernizzazione	2
Evoluzione delle aspettative e neobanche	2
Problema aziendale	2
Gestione del ciclo di vita del cliente	3
Onboarding del cliente	4
Percorso di onboarding	5
Onboarding serverless	6
Soluzione di onboarding	6
Conformità e sicurezza	8
Domande frequenti	10
Come posso essere sicuro che AWS i servizi non memorizzino dati personali?	10
L'architettura è conforme al GDPR?	10
Come posso garantire un'adeguata riservatezza dei dati?	10
Posso integrare una soluzione di modernizzazione bancaria su AWS con qualsiasi sistema bancario legacy?	10
Posso personalizzare il dialogo di onboarding?	10
Fasi successive	11
Resources	12
Cronologia dei documenti	13
.....	xiv

Strategia di modernizzazione bancaria per la gestione del ciclo di vita dei clienti nel cloud AWS

Patrick Rotzetter e Florent Batard, Amazon Web Services (AWS)

Giugno 2022 ([cronologia dei documenti](#))

Il settore dei servizi finanziari (FS) sta affrontando gravi sconvolgimenti. Sempre più clienti si aspettano e addirittura preferiscono i servizi bancari self-service completamente digitali offerti dalle società di tecnologia finanziaria (fintech) e dalle neobanche (cioè le banche esclusivamente digitali senza filiali fisiche) come parte del processo di onboarding dei clienti retail. Gli istituti finanziari tradizionali non riescono a tenere il passo con le fintech e le neobanche perché nella maggior parte degli istituti finanziari tradizionali i processi bancari sono ancora manuali o semiautomatici.

Non esiste un quadro standard utilizzato per implementare i processi bancari tradizionali, anche se si tratta di processi comuni a tutti gli istituti finanziari. La mancanza di un tale quadro standard rappresenta un ostacolo per l'innovazione. Ad esempio, gli istituti finanziari tradizionali non sono in grado di trarre vantaggio da una delle ultime tendenze del settore bancario: l'embedded finance, che consente agli enti non bancari di offrire servizi analoghi a quelli delle banche. Per ulteriori informazioni, consulta [Cosa significano la finanza integrata e banking-as-a-service le tendenze per i servizi finanziari](#) di & Company. McKinsey Per sfruttare l'embedded finance, gli istituti finanziari tradizionali dovrebbero esporre in modo trasparente le proprie capacità commerciali ad altre aziende.

Questa strategia definisce un approccio di modernizzazione per l'implementazione di processi bancari standard scalabili e sicuri utilizzando un'architettura serverless orientata alle API basata su servizi cloud. AWS Per illustrare le sfide e le opportunità di questo approccio, questa strategia si concentra su un caso di studio sulla gestione del ciclo di vita del cliente (CLM). Il pubblico a cui si rivolge questa strategia include CEOs, CFOs CIOs, e i dirigenti senior del settore dei servizi bancari al dettaglio e della gestione patrimoniale.

Sfide della modernizzazione bancaria

L'evoluzione delle aspettative dei clienti e l'ascesa delle neobanche

Il settore dei servizi finanziari sta affrontando un enorme cambiamento. I clienti non si aspettano soltanto un percorso completamente digitale, ma anche un'esperienza personalizzata. Per soddisfare le aspettative dei clienti e competere con le neobanche, gli istituti finanziari tradizionali devono sottoporsi a una trasformazione radicale che richiede velocità, agilità e innovazione. Una trasformazione del genere richiederà agli istituti finanziari tradizionali di superare le seguenti sfide a breve termine:

1. Le banche tradizionali devono tenere il passo con le neobanche, che sono più agili per natura, grazie alla mancanza di debito tecnico e di processo.
2. Gli istituti finanziari tradizionali devono sviluppare e fornire servizi bancari integrati attraverso il Banking as a Service (BaaS).
3. Gli istituti finanziari tradizionali devono sviluppare e abilitare esperienze dei clienti personalizzabili e flessibili che integrino modelli di machine learning in modo rapido ed economico.

I fattori strategici chiave da considerare per i prossimi anni sono lo sfruttamento dei servizi cloud integrati e i vantaggi in termini di time-to-market derivanti dalla collaborazione con i fornitori di servizi e dalla trasformazione agile.

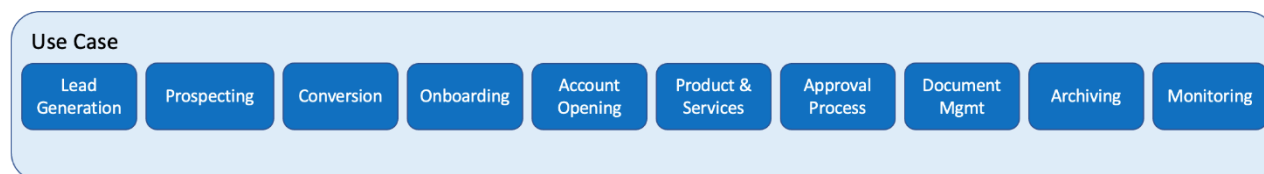
Problema aziendale

Gli istituti finanziari tradizionali utilizzano ancora processi manuali o semiautomatici. Non vengono applicati standard di settore per i normali processi bancari, anche se si tratta di processi comuni a tutti gli istituti finanziari in giurisdizioni simili. Per superare queste sfide, gli istituti finanziari tradizionali possono implementare processi standard scalabili e sicuri utilizzando un approccio serverless basato su AWS servizi cloud. Ad esempio, [Amazon Lex](#) e [Amazon Rekognition](#) forniscono modelli di machine learning addestrati che possono essere integrati in percorsi migliorati per i clienti. In precedenza esistevano alcuni ostacoli all'innovazione dovuti a un'integrazione complessa e a processi di sviluppo costosi, ma ora queste innovazioni sono disponibili direttamente per le applicazioni dei clienti attraverso le chiamate API.

AWS I servizi cloud non solo forniscono ulteriore innovazione e velocità di integrazione, ma sfruttano anche le più recenti funzionalità di sicurezza per garantire la riservatezza e la privacy dei dati. Vogliamo sottolineare questo approccio volto alla modernizzazione bancaria per il panorama CLM. Il ciclo di vita del cliente è il cuore della relazione con il cliente stesso, ed è per questo che deve essere urgentemente modernizzato e digitalizzato. Come illustrato in [Cosa significano le tendenze della finanza integrata e del banking-as-a-service per i servizi finanziari](#) di McKinsey & Company, le banche che vogliono offrire il BaaS dovranno farlo funzionare e «Farlo funzionare richiederà nuove tecnologie e funzionalità perché il BaaS viene solitamente distribuito ai clienti tramite API e richiede una forte gestione del rischio e della conformità da parte del partner finanziario integrato». La sezione Onboarding Serverless di questa strategia spiega come far funzionare una strategia di questo tipo.

Caso d'uso della gestione del ciclo di vita del cliente

La gestione del ciclo di vita del cliente (Client Lifecycle Management, CLM) è un insieme di processi strettamente interdipendenti e obbligatori che definiscono l'interazione commerciale di un cliente con il suo istituto finanziario o assicuratore. La figura seguente fornisce una panoramica generalizzata delle fasi della CLM per i settori bancario e assicurativo:



Occorre innanzitutto ricordare che si tratta di processi variano a seconda del segmento di clientela. Ad esempio, l'onboarding di clienti commerciali è diverso dall'onboarding di clienti al dettaglio. I processi possono anche variare in base al settore. L'onboarding di un cliente bancario è diverso dall'onboarding di un cliente assicurativo. Questa strategia si concentra sull'esperienza dei clienti bancari al dettaglio.

Nel diagramma precedente, ogni casella (ad esempio Potenziali clienti) rappresenta un possibile elemento da modernizzare. È possibile utilizzare un diagramma come questo per suddividere il caso d'uso in casi d'uso distinti e indipendenti. Ad esempio, il caso d'uso Potenziali clienti può essere suddiviso nei casi d'uso che lo compongono. A quel punto è possibile mappare ogni caso d'uso indipendente in base alle funzionalità esistenti, sia per i fornitori di servizi cloud che per i fornitori di BaaS. Questo esercizio di mappatura può rivelare che l'archiviazione dei documenti per il settore bancario, ad esempio, potrebbe essere un servizio a sé stante fornito da un soggetto esterno. La suddivisione dei casi d'uso della gestione del ciclo di vita del cliente in casi d'uso distinti e indipendenti consente di progettare e sviluppare servizi mirati.

Questa strategia si concentra sul caso d'uso di esempio dell'apertura di un nuovo conto bancario. Spesso per i clienti si tratta di un processo lungo, molto manuale e soggetto a errori, che si traduce in frustrazione e insoddisfazione. Oggi la maggior parte degli onboarding avviene ancora manualmente attraverso telefonate o punti di contatto fisici, anche se le ricerche indicano che i clienti preferiscono un'esperienza digitale. Secondo l'articolo [Digital onboarding in finance: a novel model and related cybersecurity risks](#) di Open Research Europe, il 70% dei clienti preferisce i contratti digitali.

Opportunità di onboarding del cliente

Nell'era della crisi post-COVID, i clienti delle banche e dei servizi finanziari devono affrontare processi scomodi e complessi. Di fatto, ad oggi sono pochi i clienti che possono completare l'intero processo di apertura di un conto corrente da un dispositivo mobile. Per aprire un conto corrente, la maggior parte dei clienti deve seguire un processo di onboarding manuale simile al seguente:

1. Il cliente, o l'utente finale, deve presentare una prova d'identità, un documento d'identità legale e diversi altri dati. In molti casi, questi dati includono la documentazione relativa a un indirizzo fisico, prove relative all'occupazione e altro ancora. Spesso, per fornire queste informazioni, il cliente deve recarsi in una filiale o inviarle alla banca tramite posta ordinaria.
2. Prima ancora di poter utilizzare il proprio conto bancario, il cliente riceve numerosi documenti cartacei. In seguito, il cliente deve firmare e restituire alla banca i documenti (cioè i singoli contratti per ogni prodotto bancario, come conti personali, conti congiunti, conti di trading, e-banking, carte di credito o codici di sicurezza).
3. La banca digitalizza tutti i documenti firmati e li collega al conto in fase di elaborazione per renderlo operativo.
4. A seconda del segmento di clientela o della valutazione del rischio del richiedente, la banca deve ripetere regolarmente questo processo interamente o parzialmente.
5. Se l'indirizzo del cliente, lo stato civile o qualsiasi altro dato considerato come "cambiamento delle circostanze" viene aggiornato, la procedura viene nuovamente avviata.

Il completamento di questo processo può richiedere diversi giorni o addirittura settimane e spesso richiede l'intervento e l'approvazione di diversi dipendenti della banca appartenenti a diversi reparti.

Il percorso di onboarding del cliente

Un percorso modernizzato per l'apertura di un conto dovrebbe includere le seguenti caratteristiche e funzionalità:

- Il cliente può accedere al servizio di onboarding tramite un sito internet, un assistente virtuale o un call center. L'assistente virtuale può essere un chatbot testuale o vocale, che può essere integrato in una pagina web o in un'applicazione di messaggistica come Messenger o Telegram.
- Gli assistenti virtuali possono interagire con i clienti utilizzando intenti predefiniti per comprendere le esigenze e il background del cliente. Ad esempio, l'assistente virtuale può chiedere al cliente di condividere i suoi interessi, i suoi dati personali per aprire un conto, di scansionare il suo documento d'identità e di scattarsi un selfie, oppure di confermare che vuole procedere con l'apertura di un conto.
- Il chatbot sarà multilingue.
- I clienti possono interagire con il chatbot utilizzando la voce o un testo scritto.
- Dopo aver raccolto tutte le informazioni richieste dal cliente, è possibile inviare le informazioni alla banca per avviare il processo di apertura del conto. Il cliente riceverà una e-mail di notifica per confermare l'avvio della procedura.
- È possibile chiudere la finestra di dialogo dopo l'apertura del conto.
- Non conservare le informazioni sui clienti nel cloud. Queste informazioni devono essere transitorie e devono essere disponibili solo per il periodo di tempo in cui il cliente è coinvolto. Una volta completata la procedura di apertura del conto, è necessario eliminare i dati e, se possibile, fornire delle prove dell'eliminazione. Anche se la finestra di dialogo viene chiusa, è necessario confermare che tutti i dati personali siano stati eliminati (nessuna memorizzazione nella cache).
- Non archiviare i log con le informazioni di identificazione personale (PII).
- I clienti possono essere certi che non vengano archiviati dati PII. Se i servizi utilizzati sono serverless, non rimangono dati o log con i dati personali.

Onboarding serverless

Questa sezione si concentra sul caso d'uso dell'onboarding dei clienti. È un esempio di come riutilizzare i pattern serverless per modernizzare un importante percorso del cliente.

Una soluzione di onboarding

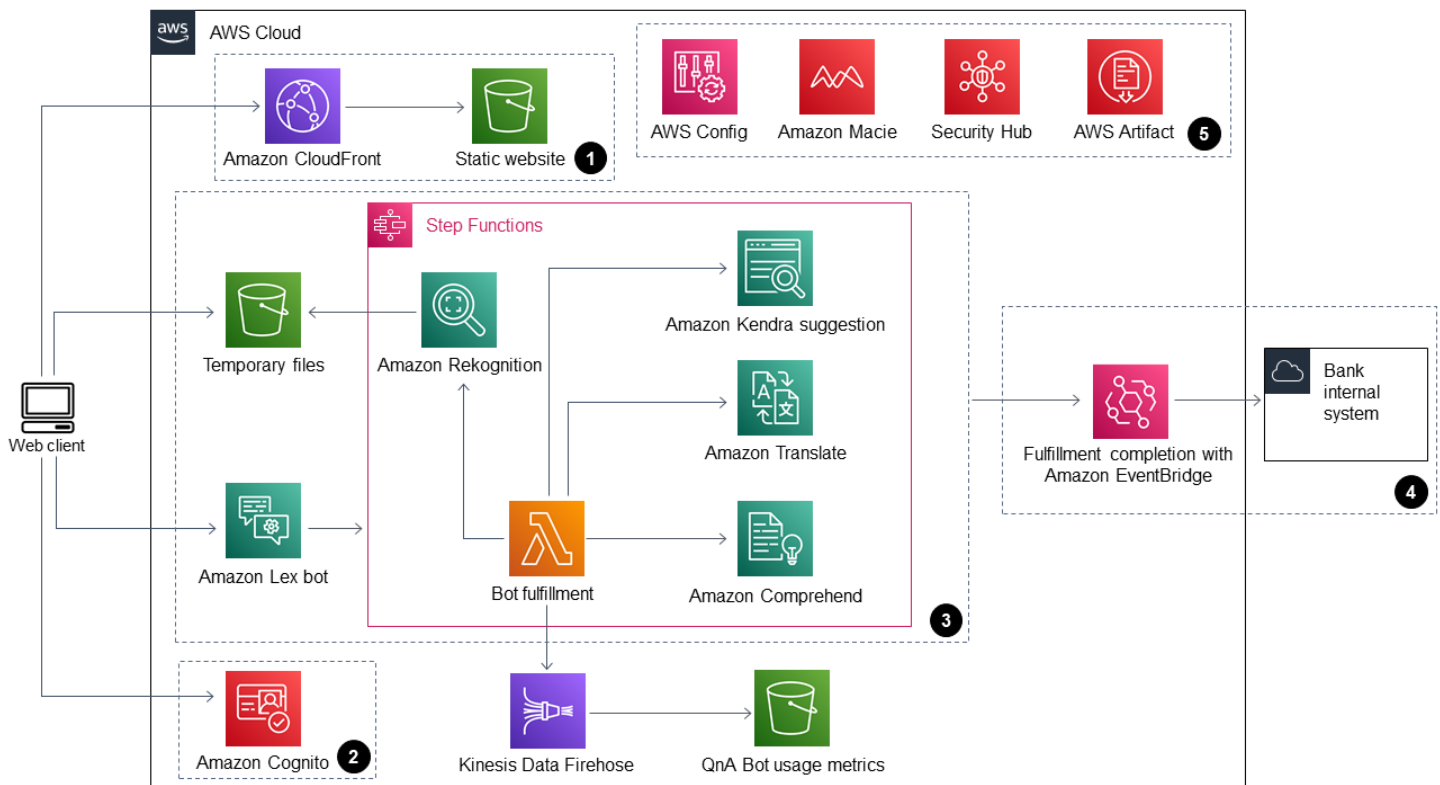
Di solito una soluzione di onboarding non è isolata, ma fa parte di un panorama più ampio. I componenti e i servizi necessari per l'integrazione includono quanto segue:

1. Generazione di lead (sistemi CRM)
2. Due diligence (AML, rischio e conformità)
3. File centrale con i dati dei clienti (sistemi bancari di base)
4. Gestione delle firme digitali (utilizzando uno strumento di terze parti come DocuSign)
5. Verifica biometrica
6. Ciclo di vita della gestione digitale dei contratti
7. Automazione dei processi e dei modelli operativi

Nota

L'integrazione di questi componenti con applicazioni esterne esula dall'ambito di questa strategia.

Il diagramma seguente illustra un'architettura serverless per l'interazione con i clienti tramite chatbot nel cloud: AWS



Nota

L'architettura si basa sulla AWS soluzione QnA Bot on e sugli aggiornamenti di Amazon Rekognition. Per ulteriori informazioni, consulta [QnA Bot AWS](#) nella AWS Solutions Library e [Amazon Rekognition annuncia gli aggiornamenti alle sue funzionalità di rilevamento, analisi e riconoscimento dei volti](#) nel Machine Learning Blog. AWS

Il diagramma mostra il flusso di lavoro seguente:

1. I clienti accedono ai componenti front-end per interagire con il bot. In questo caso, la libreria front-end può essere inclusa nelle risorse esistenti in vari modi. Ad esempio, è possibile integrare questi componenti nel sito web aziendale o collegarli a una delle principali app di chat. Questi componenti vengono forniti JavaScript e serviti tramite la gestione statica degli asset utilizzando Amazon Simple Storage Service (Amazon S3) e Amazon CloudFront.
2. I componenti front-end incorporano connessioni ai componenti back-end per convalidare le credenziali tramite Amazon Cognito. Una volta autorizzato, il servizio clienti può comunicare con il servizio della soluzione di onboarding.

3. I clienti interagiscono con il servizio utilizzando un bot Amazon Lex. Uno scenario predefinito per l'onboarding viene eseguito utilizzando per AWS Step Functions richiamare i servizi necessari per completare il processo. È possibile adattare questo scenario alle esigenze del sistema bancario (ad esempio, per soddisfare i requisiti fotografici, la traduzione in più lingue e l'elaborazione del linguaggio naturale per soddisfare le esigenze dei clienti). Puoi utilizzare AWS Lambda le funzioni per eseguire le azioni del bot Amazon Lex con il cliente e chiamare i servizi a seconda della fase di onboarding.
4. L'output di Step Functions viene inviato in batch al sistema interno della banca tramite Amazon EventBridge, che utilizza il metodo preferito per connettersi al sistema interno della banca. Puoi gestire questa comunicazione effettuando il peering verso un altro AWS account o effettuando il peering della rete tramite una rete privata virtuale (VPN) verso il sistema bancario.
5. L'intera architettura è progettata per la sicurezza e la conformità utilizzando AWS Config Amazon Macie e. AWS Artifact AWS Security Hub CSPM

Considerazioni sulla sicurezza e la conformità

Il mantenimento della sicurezza e la gestione delle informazioni sensibili sono al centro dell'approccio serverless all'onboarding. L'onboarding serverless è progettato per essere stateless e non memorizza alcuna PII né dati aziendali critici. Per garantire la sicurezza e la conformità continue, è necessario predisporre e configurare correttamente i seguenti servizi:

- AWS AppConfig garantisce l'integrità e la riservatezza dei servizi attraverso regole personalizzate per la conformità. I controlli in atto convalideranno la conformità generale e impediranno eventuali variazioni nella configurazione.
- Macie rileva e contrassegna qualsiasi PII in ogni fase del processo.
- Security Hub CSPM garantisce che tutti i servizi siano definiti e utilizzati nell'ambito della sicurezza.
- AWS Artifact fornisce elementi comprovanti la conformità dei AWS servizi.

Le transazioni e le prove di non ripudio possono essere archiviate e crittografate utilizzando chiavi gestite dal cliente o un modulo di sicurezza hardware (HSM) dedicato, sigillato a scopo di verifica. Puoi anche proteggere i dati a basso costo, garantendo al contempo integrità e sicurezza utilizzando Amazon Glacier.

 Note

Amazon Glacier (servizio autonomo originale basato su vault) non accetterà più nuovi clienti a partire dal 15 dicembre 2025, senza alcun impatto sui clienti esistenti.

Amazon Glacier è un servizio autonomo con proprie API che archivia i dati in vault ed è distinto dalle classi di storage Amazon S3 e Amazon S3 Glacier. I dati esistenti rimarranno sicuri e accessibili in Amazon Glacier a tempo indeterminato. Non è richiesta alcuna migrazione. Per uno storage di archiviazione a lungo termine a basso costo, AWS consiglia le classi di storage [Amazon S3 Glacier](#), che offrono un'esperienza cliente superiore con API basate su bucket S3, piena disponibilità, costi inferiori e integrazione. Regione AWS Servizio AWS Se desideri funzionalità avanzate, prendi in considerazione la migrazione alle classi di storage Amazon S3 Glacier utilizzando la [AWS nostra Solutions Guidance per il trasferimento di dati dai vault Amazon Glacier alle classi di storage Amazon S3 Glacier](#).

L'accesso all'ambiente deve essere consentito solo al team operativo. Tutte le attività di sviluppo devono essere ottimizzate attraverso la distribuzione continua automatica per evitare l'accesso umano all'ambiente di produzione. Per scopi di verifica, è necessario prevedere un ruolo aggiuntivo per accedere agli artefatti e ai report sulla conformità nella piattaforma.

AWS può aiutarti a soddisfare gli standard normativi e di conformità. Per ulteriori informazioni, consultate il Rapporto FINMA ISAE 3000 Tipo 2 nella AWS documentazione. È inoltre possibile scaricare gli artefatti bancari pertinenti direttamente da AWS Artifact, tra cui la Circolare FINMA, l'ISAE 3000 Tipo 2 2008/21, la Circolare FINMA e i Global Financial Services Regulatory Principles. 2018/03

Domande frequenti

Come posso essere sicuro che AWS i servizi non memorizzino dati personali?

Puoi utilizzarlo AWS Config per verificare la conformità dei componenti dell'architettura in combinazione con Macie per rilevare e correggere tutti i dati personali scoperti.

L'architettura è conforme al GDPR?

Sì, come previsto dal GDPR, capitolo 2, [articolo 5](#), l'architettura è progettata per non mantenere alcun dato relativo all'utente a lungo termine, ma solo al fine di elaborare le PII. Ciò è garantito da meccanismi di conformità continui. Inoltre, Macie garantisce l'etichettatura e la classificazione di tutti i dati PII che potrebbero mettere a rischio la conformità al GDPR.

Come posso garantire un'adeguata riservatezza dei dati?

La riservatezza è garantita attraverso modelli di conformità e sicurezza continui utilizzando Security Hub AWS Config, CSPM e Macie. Le violazioni della riservatezza vengono immediatamente rilevate e corrette, e viene effettuata un'escalation. È consigliabile aggiungere anche i guardrail nella fase di implementazione. I guardrail aiutano a garantire che non venga trasferita all'architettura alcuna modifica critica che possa mettere a rischio la riservatezza.

Posso integrare una soluzione di modernizzazione bancaria su AWS con qualsiasi sistema bancario legacy?

La soluzione è progettata per essere adattabile e può integrarsi con qualsiasi sistema bancario legacy in grado di accettare chiamate API standard.

Posso personalizzare il dialogo di onboarding?

Sì, puoi personalizzare il dialogo con il chatbot in base al tuo caso d'uso e alla sequenza di dialogo desiderata. Per ulteriori informazioni, vedere [QnA Bot on AWS](#) nella Solutions Library. AWS

Fasi successive

Esistono altri casi d'uso CLM oltre all'onboarding dei clienti e questi casi d'uso possono essere modernizzati con servizi integrati. Cloud AWS I seguenti scenari esplorano alcuni potenziali casi d'uso della modernizzazione:

1. Integra i prodotti consigliati nei prodotti e servizi bancari utilizzando [Amazon Personalize](#) o altri suggerimenti personalizzati. Sebbene i prodotti finanziari siano diversi da quelli al dettaglio, si prevede un elevato grado di personalizzazione entro il 2025, secondo quanto riportato dall'articolo [Industry Leaders Predict Massive Changes in Banking by 2025](#) sul sito di The Financial Brand. I clienti potrebbero essere disposti a pagare di più per servizi contestuali e altamente personalizzati, che possono essere implementati solo con soluzioni più intelligenti basate sul machine learning.
2. Per il monitoraggio dell'account puoi utilizzare [Amazon Fraud Detector](#), un rilevatore di frodi online basato sul machine learning. Puoi anche personalizzare altri algoritmi integrati per fornire servizi di monitoraggio degli account standardizzati (ad esempio, utilizzando il rilevamento delle anomalie).

Note

Amazon Fraud Detector non è più aperto a nuovi clienti a partire dal 7 novembre 2025. Per funzionalità simili a Amazon Fraud Detector, esplora Amazon SageMaker AutoGluon, e. AWS WAF Per ulteriori informazioni, consulta Modifica della [disponibilità di Amazon Fraud Detector](#).

3. Puoi avere assistenti intelligenti che interagiscono direttamente con i clienti utilizzando Amazon Lex e chatbot basati sui più recenti modelli di linguaggio naturale.

Non ci sono limiti alle soluzioni creative, ma è necessario integrare e implementare queste soluzioni su larga scala e in modo rapido.

Resources

- [Cosa significano la finanza integrata e banking-as-a-service le tendenze per i servizi finanziari \(e l'azienda\)](#) McKinsey
- [Digital onboarding in finance: a novel model and related cybersecurity risks](#) (Open Research Europe)
- [Industry Leaders Predict Massive Changes in Banking by 2025](#) (The Financial Brand)
- [AWS Guida per l'utente ai regolamenti e alle linee guida in materia di servizi finanziari in Svizzera e pubblicazioni dei quaderni di lavoro della FINMA](#) (AWS Security Blog)
- [FSI Services Spotlight: In primo piano \(post sul blog AWS Lambda\)](#)AWS
- [Amazon Rekognition annuncia aggiornamenti alle sue funzionalità di rilevamento, analisi e riconoscimento dei volti](#) (Machine Learning Blog)AWS
- [QnA Bot on \(Libreria di soluzioni\)](#) AWSAWS

Cronologia dei documenti

La tabella seguente descrive le modifiche significative apportate a questa guida. Per ricevere notifiche sugli aggiornamenti futuri, puoi abbonarti a un [feed RSS](#).

Modifica	Descrizione	Data
Pubblicazione iniziale	—	8 giugno 2022

Le traduzioni sono generate tramite traduzione automatica. In caso di conflitto tra il contenuto di una traduzione e la versione originale in Inglese, quest'ultima prevarrà.