

CLOUD A FINANČNÍ SEGMENT (JIŘÍ SOBOLA)

VIDEO TRANSCRIPT

Teaser

Všechny finanční instituce cítí potřebu transformace svého byznysu do digitálního světa, díky které zvýší svou konkurenceschopnost a upevní místo na trhu. Jsem Jiří Sobola z Accenture a přiblížím vám cloudová řešení ve finančním segmentu.

Úvod

Využívání cloudových služeb se stává nezbytným krokem každé společnosti působící v oblasti finanční sféry. Urychluje růst a fungování společnosti, výrazně zefektivňuje implementaci nových digitálních služeb a zefektivňuje prostředky vynaložené jak na provoz, tak do inovací.

Ať už jde o sdílení dat v rámci vlastní firmy, komunikaci a zprostředkování služeb klientům online, nebo jednotné dodržování standardů, bez cloudových řešení by finanční odvětví v následujících letech přestalo fungovat efektivně. Ztěžší by dokázalo uspokojit měnící se potřeby a požadavky klientů. Už dnes je standardem obsluhuje klientů v jakoukoliv denní hodinu bez nutnosti osobní návštěvy pobočky.

Přínos cloudu pro finanční sector

Banky i nebankovní instituce tak vidí v cloudu konkurenční výhodu a řešení, jak zatraktivnit a inovovat své služby. Díky cloudu mohou být

klientsky přívětivější, protože bude možné všechny služby a produkty flexibilněji adaptovat.

Cloud navíc umožňuje držet krok s fin-techy, obohatit data, personalizovat služby a dělat nad tím vším pokročilou analytiku a hledat souvislosti, což je v izolovaném světě on-premise mnohem složitější a dražší.

V neposlední řadě umožňuje cloud finančním institucím snadněji budovat ekosystémy s třetími stranami, takže se mohou stát součástí větších celků. Díky nim mohou poskytovat nové typy služeb a zvyšovat tak svůj profit.

Praktické využití cloudu v bankovním sektoru: CRM, datové služby

Ve finančním světě zatím není Cloud příliš rozšířen. Historicky k tomu přispěla hlavně regulace, důraz na dodržení bezpečnostních předpisů a taktéž značné investice do on-premise infrastruktury a systémů. Nicméně se cloud začíná pomalu prosazovat. Pojďme se tedy na praktické využití cloudu ve finančním segmentu podívat konkrétněji.

1. CRM

Prvním příkladem jsou systémy pro správu klientských dat neboli CRM, které pomáhají lépe porozumět klientským potřebám.

Cloud Vám pomůže lépe pracovat s klienty formou digitálního prodeje a komunikovat s nimi v plně online režimu, a to prostřednictvím konverzačních platforem s využitím virtuálních asistentů a chatbotů. Do budoucna vidím jednoznačný trend, že i nejběžnější CRM nástroje budou dostupné už jen v cloudu.

2. Oblast organizace firemního provozu a spolupráce

Další oblastí je servisní a operační část. Jedná se o cloudové řešení podporující interní spolupráci a organizaci firemních činností. Jde o softwarová řešení jako například MS Office 365 včetně MS Teams, OneDrive a SharePoint.

Jde také o jiné kolaborativní nástroje v podobě kancelářských balíčků, nebo například ServiceNow, který zjednodušuje práci snadným řízením workflow při vyřizování požadavků a firemních procesů. Cloud umožňuje všechna tato řešení bezpečně použít, ať už jste kdekoliv. Třeba i na home office.

3. Datové služby

Poslední oblastí, kde se cloud začíná rychle uplatňovat, je svět dat. Bez obrovského množství kvalitních dat, často zpracovávaných v reálném čase, by nebylo možné tvořit personalizované moderní finanční produkty, budovat řešení na bázi umělé inteligence, nebo využívat pokročilou analytiku. V cloudu jsou však tyto možnosti dostupné okamžitě a bez nutnosti zásadních investic.

Bezpečnost cloudových řešení ve finančním sektoru

O výhodách cloudu jsme si řekli již hodně. Přesto se na straně klientů ve finančním sektoru setkáváme s nejistotou, a nedůvěrou v cloudovou transformaci. Primárně se jejich obavy týkají kybernetické bezpečnosti, kterou si dnes finanční instituce zajišťují samy.

V cloudovém prostředí se musí navíc vzdát úplné kontroly nad zajištěním bezpečnosti. Nezbyvá jim než se spolehnout na poskytovatele cloudových řešení. A tak často finanční instituce,

mnohdy zbytečně konzervativně a bez důkladné analýzy, vyhodnocují cloudová řešení jako příliš riziková.

Česká národní banka a Evropský orgán pro bankovníctví EBA právě za účelem minimalizace takových rizik definovala v rámci Evropské unie doporučení o využívání outsourcingových služeb. Ty upravují pravidla a postupy pro zabezpečení cloudových řešení. V případě České republiky je dohlížejícím regulátorem cloudové transformace ve finančním sektoru právě Česká národní banka.

Největší poskytovatelé cloudových služeb jako Amazon Web Service, Microsoft Azure, Google a i další velcí hráči jsou z hlediska zabezpečení v naprostém souladu s evropskými směrnicemi. Důležité je však, aby konkrétní finanční instituce patřičně využívala dostupné bezpečnostní mechanismy v cloudu a ve svých rozhraních a procesech k němu navázaných.

I my v Accenture provádíme detailní analýzy vyhodnocující soulad s těmito směrnicemi a doporučujeme další kroky pro nápravu případných nedostatků. Jsme si tedy velmi dobře vědomi všech pravidel, která musí cloud ve finančním sektoru splňovat.

Klientům pomáháme nejen s vytvořením řešení splňujícího všechna pravidla v rámci Evropské unie, ale taky například i v rámci vyjednávání s Českou národní bankou při schvalování konkrétní transformace.

Pokud jste připraveni do cloudu přejít, nabízím vám pomocnou ruku a partnerství s Accenture.