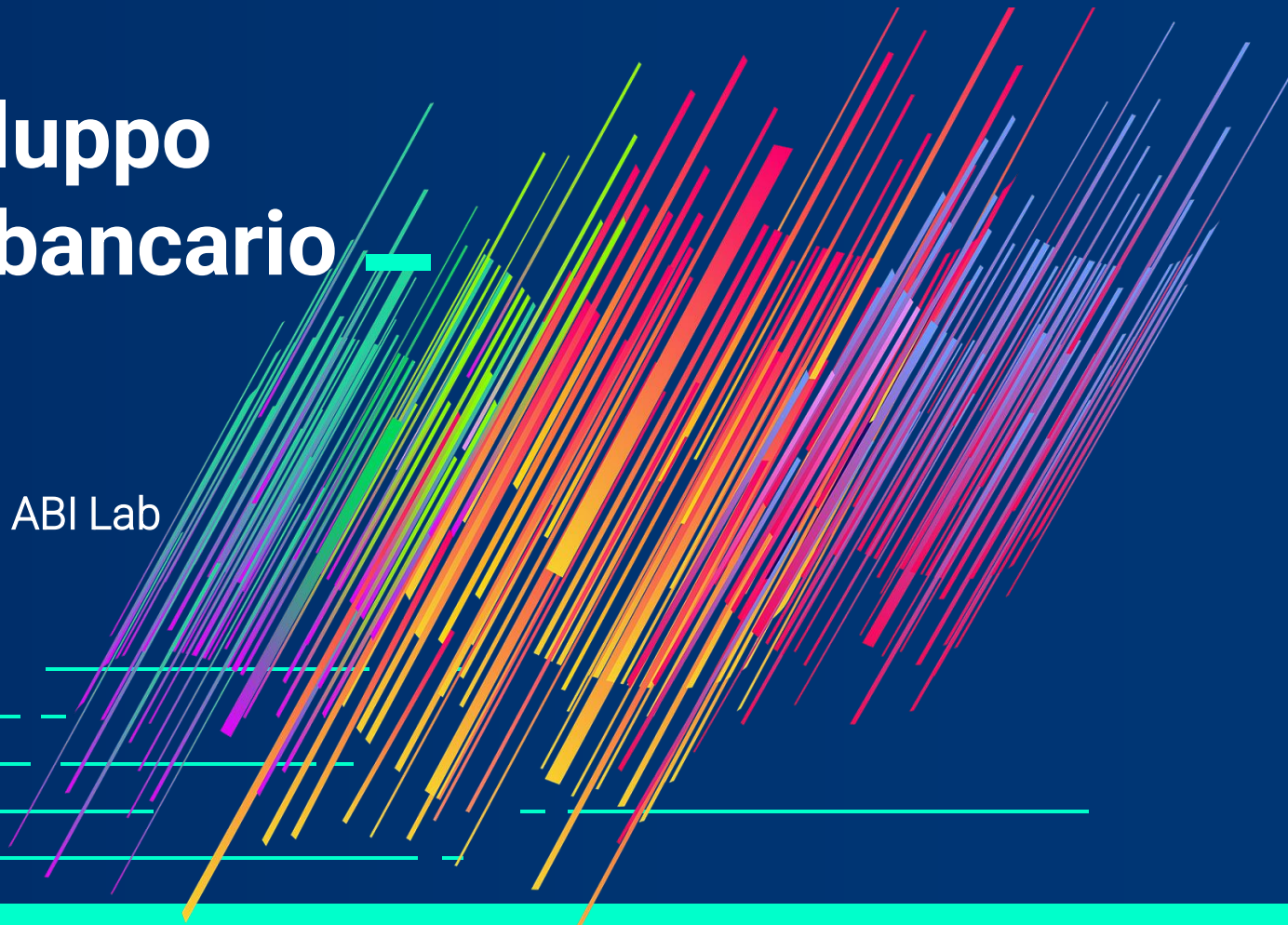


10/11/2023

METAVERSO per lo sviluppo economico e il settore bancario

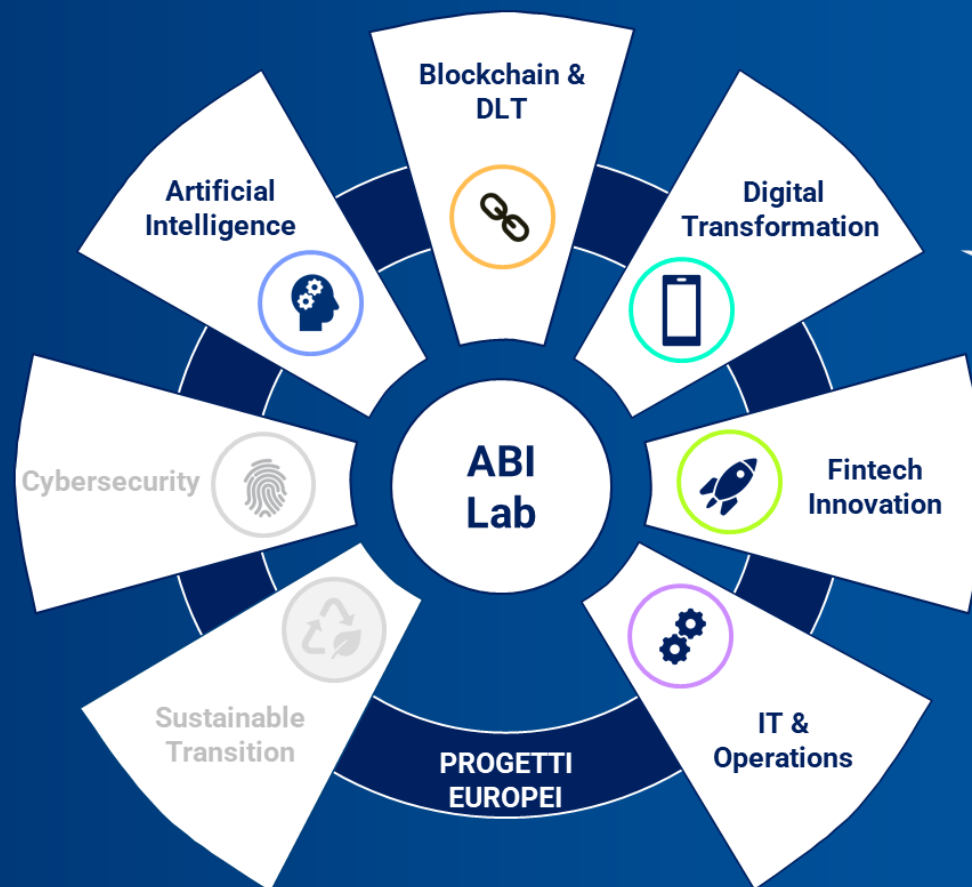
Romano Stasi, Segretario Generale ABI Lab

Flavio Fintschj, Coordinatore Fintech Innovation ABI Lab







La ricerca di ABI Lab è organizzata in 7 centri di competenza che coprono i principali temi sulla tecnologia e innovazione nel settore bancario

Attraverso i Centri di Competenza svolgiamo attività di ricerca con l'obiettivo di individuare nuovi spunti applicabili al mondo bancario per migliorare i servizi e rendere i modelli di gestione e di interazione tra banche e clienti ancora più efficienti e all'avanguardia.



Tavoli di lavoro che hanno effettuato riflessioni in ambito tecnologie immersive

-  Osservatorio Contact Center
-  Osservatorio Digital Banking
-  Osservatorio Processi e Organizzazione
-  Osservatorio Fintech Innovation

Le evidenze delle analisi sono il risultato di percorsi di approfondimento su specifici ambiti di innovazione e intendono porsi come utile strumento per la diffusione dei principali trend di investimento e ricerca delle banche partecipanti attivamente ai vari tavoli di lavoro.

Le tecnologie immersive – Tre declinazioni



Tre declinazioni di tecnologie immersive

L'**immersive experience** è il paradigma di un'esperienza ingaggiante, in cui l'utente viene completamente immerso in un ambiente fisico digitalizzato o *full digital*, un contesto o un'attività che stimola intensamente i suoi sensi ed emozioni¹, attivando uno stato percettivo simile alla realtà

REALTÀ AUMENTATA (AR)

La **realtà aumentata** è costituita da tecnologie che sovrappongono il **mondo fisico** e quello **digitale**, in modo da includere elementi virtuali nella realtà.

REALTÀ VIRTUALE (VR)

La **realtà virtuale** immerge l'utente in un mondo **completamente digitale**, un universo parallelo dove la realtà percepita è diversa da quella che si ha intorno.

METAVERSO

Il **Metaverso** è una rete composta da **mondi virtuali collaborativi e immersivi**, dove un numero potenzialmente illimitato di utenti può interagire, lavorare e partecipare a varie attività, ciascuno con il proprio avatar.

Le tecnologie immersive permettono una maggiore «umanizzazione» dell'esperienza digitale del cliente attraverso:

ESPLORAZIONE

Di ambienti virtuali in modo interattivo facendo leva su curiosità e senso di avventura

IMMEDESIMAZIONE

Creazione di un senso di presenza nel mondo virtuale, aumentando empatia e coinvolgimento emotivo

COINVOLGIMENTO SENSORIALE

Coinvolgimento più completo rispetto ai media tradizionali, aumentando l'impatto sensoriale

Il Metaverso

Elementi chiave e caratteristiche

METAVERSO

Mondi virtuali che ricreano dei veri e propri mondi persistenti in cui gli utenti possono muoversi e interagire



Identità garantita tramite l'utilizzo di avatar quali rappresentazioni degli utenti



Governance che stabilisce le regole della piattaforma (centralizzata vs decentralizzata)



Accessibilità resa possibile tramite dispositivi (come cellulari, tablet, PC e visori), servizi cloud e connettività (come fibra e 5G).

Caratteristiche principali

- **Continuità:** l'ambiente, i contenuti e gli oggetti creati nel metaverso persistono nel tempo, consentendo una continuità dell'esperienza vissuta dall'utente.
- **Condivisione di esperienze:** gli utenti possono condividere esperienze virtuali con altre persone, collaborando e interagendo tra loro.
- **Economia virtuale:** è possibile integrare un'economia virtuale basata su criptovalute, creando nuove opportunità e modelli di business finanziari.

Principali tecnologie abilitanti



Intelligenza artificiale

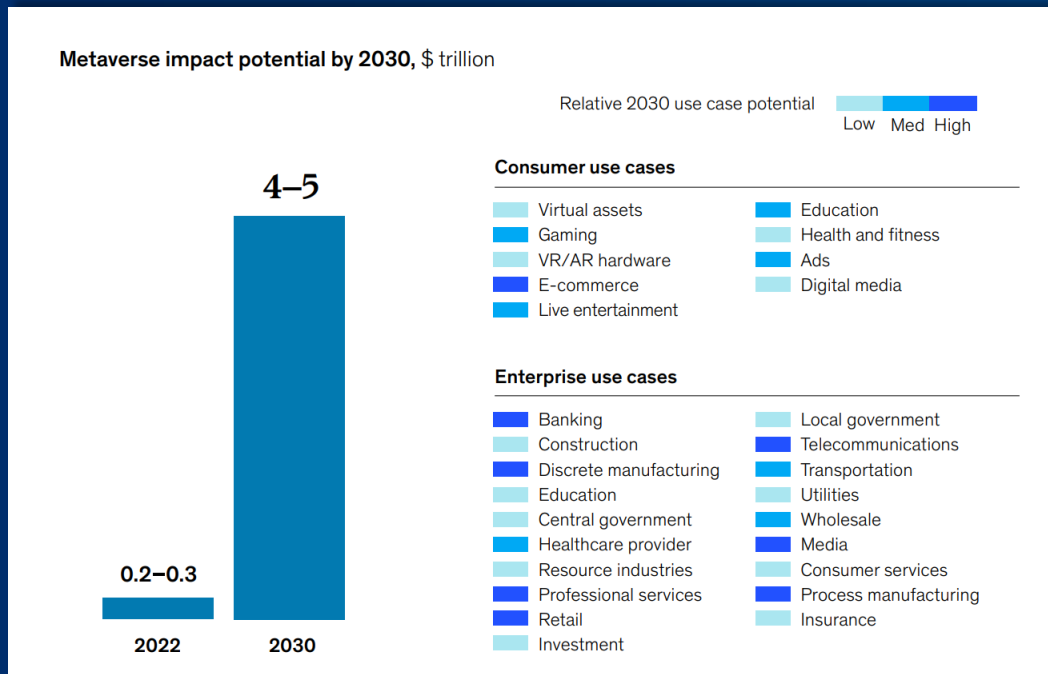


Blockchain e criptovalute



Internet of Things

Il possibile impatto del metaverso nei prossimi anni



5 trilioni di dollari

Impatto economico globale del metaverso
entro il 2030

(Value creation in the metaverse -The real business of the virtual world, McKinsey & Company, Giugno 2022)

25%

Consumatori che trascorreranno almeno un'ora al
giorno nel metaverso entro il 2026

(Gartner Predictions 2022 - <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2022-02-07-gartner-predicts-25-percent-of-people-will-spend-at-least-one-hour-per-day-in-the-metaverse-by-2026>)

AI e Blockchain&DLT come abilitatori del Metaverso

PRIORITÀ DI RICERCA E INNOVAZIONE BANCHE 2023

BLOCKCHAIN/ DISTRIBUTED LEDGER TECHNOLOGIES	64%
INTELLIGENZA ARTIFICIALE (es. machine learning, natural language processing, etc.)	59%
EVOLUZIONE IN OTTICA CLOUD COMPUTING	59%
PRESIDI DI OPEN INNOVATION (Fintech, startup, iniziative di co-creation, sandbox, etc.)	45%
TRASFORMAZIONE DELLE ARCHITETTURE TECNOLOGICHE (container, microservizi, etc.)	45%
INIZIATIVE PER LA DATA VALORIZATION (Big Data, Open Data, Business Intelligence, Advanced Analytics, Data Science, etc.)	45%
GESTIONE E MITIGAZIONE DEL RISCHIO CYBER	41%
REENGINEERING/ AUTOMAZIONE DEI PROCESSI (es. Robotic Process Automation, Intelligent BPM, etc.)	36%
MODERNIZZAZIONE DEI CORE BANKING SYSTEMS E ADEGUAMENTO DELLE INFRASTRUTTURE	36%
INIZIATIVE SUI CONTACT CENTER (assistenza evoluta, vendita a distanza, abilitazione gestori remoti, etc.)	36%



ex aequo



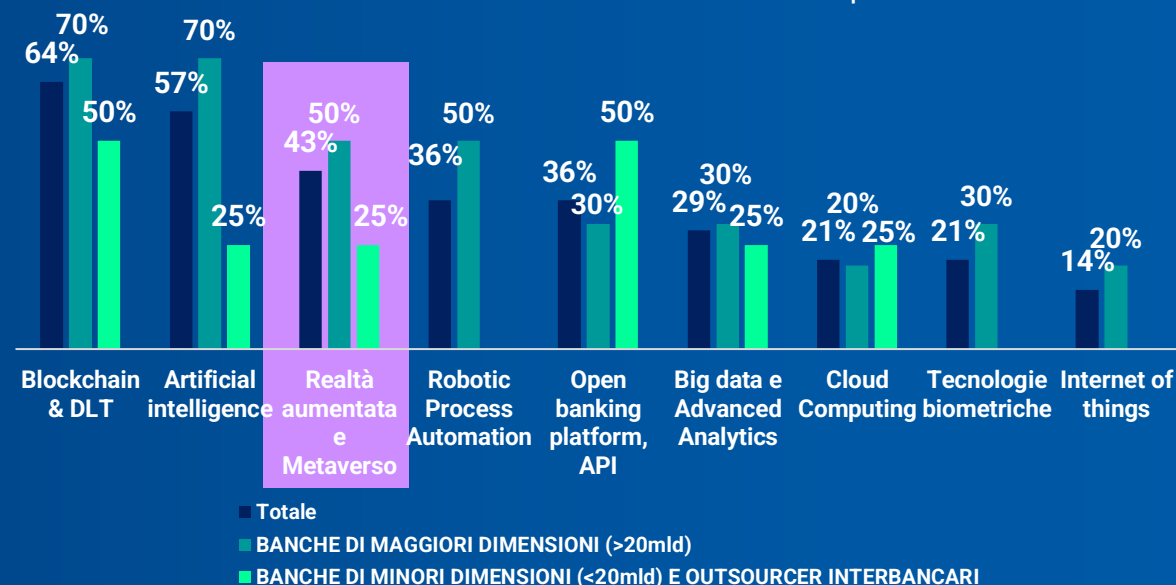
ex aequo



AI e Blockchain: abilitatori del Metaverso

- Creare **personaggi** (e.g. assistenti bancari) dall'aspetto **realistico** e facilitare la creazione di **contenuti dedicati e personalizzati**
- Creare **ambienti completi e realistici** (filiali, edifici, strutture e offerte di servizio e prodotti) ampliando l'estensione e la varietà delle esperienze disponibili.
- Creare e **controllare transazioni** nel metaverso, tramite l'utilizzo della **blockchain**.

Il **43%** delle banche prevede che la realtà aumentata e il metaverso saranno i paradigmi che caratterizzeranno, nel prossimo biennio, i progetti e le collaborazioni con le fintech e start up²



Le tecnologie immersive a supporto del Digital Onboarding

PRIORITÀ DI INVESTIMENTO BANCHE 2023

DIGITAL ONBOARDING (es. identificazione da remoto del cliente, sottoscrizione online, etc.)	68%	
GESTIONE E MITIGAZIONE DEL RISCHIO CYBER	64%	
INIZIATIVE DI DATA GOVERNANCE (Data Quality, GDPR, ILM, etc.)	55%	
MODERNIZZAZIONE DEI CORE BANKING SYSTEMS E ADEGUAMENTO DELLE INFRASTRUTTURE	50%	
EVOLUZIONE IN OTTICA CLOUD COMPUTING	50%	
INIZIATIVE DI DEMATERIALIZZAZIONE	50%	
INIZIATIVE PER LA DATA VALORIZATION (Big Data, Open Data, Business Intelligence, Advanced Analytics, Data Science, etc.)	45%	
REENGINEERING/ AUTOMAZIONE DEI PROCESSI (es. Robotic Process Automation, Intelligent BPM, etc.)	45%	
INIZIATIVE SUI CONTACT CENTER (assistenza evoluta, vendita a distanza, abilitazione gestori remoti, etc.)	41%	
TRASFORMAZIONE DELLE ARCHITETTURE TECNOLOGICHE (container, microservizi, etc.)	36%	

Il **Digital Onboarding** è la maggiore **priorità di investimento** sia per le **realità grandi** che per le **banche di dimensioni più contenute**.



Le tecnologie immersive (tra cui il metaverso) potrebbero essere di supporto nel conferire al processo:

- FLUIDITÀ E SEMPLIFICAZIONE DI ESPERIENZA
- INTERATTIVITÀ E IPERCUSTOMIZZAZIONE
- SUPPORTO DURANTE IL JOURNEY CON IL FINE DI VALORIZZARE e ANTICIPARE I BISOGNI DEL CLIENTE

Cosa può offrire il Metaverso ai consumatori e alle organizzazioni?



Consumatori

Brand Membership & Community

Esperienze immersive

Intrattenimento & rewarding

Iniziative di utilità sociale



Organizzazioni

Customer Engagement

Brand Identity & Innovation

Digital Marketing & Campaign

Formazione & up-skilling

Global Banking Metaverse: alcuni casi di successo



J.P.Morgan



J.P.MORGAN è la prima grande banca ad aprire una filiale virtuale nel metaverso. La banca americana apre la sua sede virtuale chiamata "Onyx Lounge" su Decentraland.

“Crediamo che il panorama del gaming virtuale abbia molti elementi in comune con l'economia globale del presente. Per questo le nostre competenze principali nei pagamenti internazionali, negli scambi con l'estero, nella creazione di asset finanziari, nel trading e nella sicurezza, insieme alla nostra enorme base di consumatori, potranno giocare un ruolo centrale nel Metaverso» - Jamie Dimon, CEO J.P Morgan

Sfruttare il metaverso per offrire ai propri clienti un'esperienza virtuale dove, con il proprio avatar, è possibile acquistare beni o investire in servizi.



ING ha lanciato su Roblox «ING CITY» creando una filiale ING BANK Slaski per attirare le nuove generazioni.

Avvicinare i giovani alla banca e promuovere l'educazione finanziaria



Bank of America.



BANK OF AMERICA utilizza il Metaverso per formare il personale con simulatori VR e AI

Formazione del personale simulando le interazioni con i clienti attraverso ambienti virtuali

Servizi offerti dalle start up: principali ambiti di applicazione e aree di potenziale interesse

Le start up che operano nel settore del metaverso e dell'iperrealtà offrono esperienze coinvolgenti e immersive, creano mondi virtuali interattivi con una partecipazione attiva di più utenti in simultanea e consentono l'ingaggio di un pubblico più ampio attraverso l'utilizzo di dispositivi e applicazioni accessibili.

Ambiti di applicazione

Pagamenti nella digital economy

Facilitare **transazioni finanziarie virtuali**, semplificando l'acquisto e la vendita di beni e servizi attraverso l'**elaborazione di pagamenti** e l'utilizzo di **digital wallet**.

Formazione e simulazione virtuale

Favorire l'**apprendimento** di procedure complesse e critiche attraverso l'**utilizzo di AR e VR** che simulano uno scenario reale con il Cliente

Visualizzazione e analisi immersiva dei dati

Utilizzo della **realtà virtuale e dell'AI** per consentire agli utenti di esplorare, analizzare e **comprendere i dati** in modo più intuitivo e coinvolgente

Creazione eventi digitali/networking

Creare e gestire **eventi virtuali** fornendo soluzioni tecnologiche che consentano alle persone di partecipare e **interagire tra loro**

Spazi immersivi di collaborazione

Creazione di **piattaforme nel metaverso** che consentano agli utenti di **connettersi**, lavorare e socializzare in modo virtuale

Marketing di prodotti e servizi

Offerta di servizi per il **marketing, pubblicità e e-commerce**, offrendo alle aziende la possibilità di migliorare il coinvolgimento del cliente nella **brand experience**

- Il Metaverso è un **concetto in evoluzione** che rappresenta un **ecosistema immersivo, persistente, interattivo e interoperabile**.
- Le tecnologie più innovative, in particolare **l'Intelligenza Artificiale** e la **Blockchain**, possono avere un ruolo significativo nel promuoverne l'utilizzo.
- Il metaverso offre ampie potenzialità e opportunità, ma la crescita è rallentata da alcune barriere all'ingresso, come la necessità di possedere specifici dispositivi e la conoscenza di alcuni strumenti.
- Nel settore bancario si lavora per **identificare ambiti e business case**, che vadano oltre il **gaming**, mantenendo lo stesso grado di **coinvolgimento**.
- La definizione di **standard di interoperabilità** (di identità, asset, smart contract), accelererà lo sviluppo e la diffusione del Metaverso, inteso come **interconnessione di più mondi virtuali**.

Grazie per l'attenzione!



Romano Stasi
Segretario Generale **ABI Lab**
r.stasi@abilab.it



Flavio Fintschj
Coordinatore Fintech Innovation **ABI Lab**
f.fintschj@abilab.it