

MIGLIORARE L'INTERAZIONE UMANA, NON SOSTITUIRLA



Sylvaine Paolucci-Simms

Head of Bank Transformation Processes & Project Management

Chi avrebbe potuto prevedere la portata dei cambiamenti avvenuti nelle nostre vite negli ultimi dieci anni? I progressi tecnologici hanno favorito l'intelligenza artificiale, l'assistenza sanitaria, la transizione verso un'economia verde e il modo in cui viviamo la nostra vita quotidiana.

Anche se non siamo in grado di prevedere con precisione ciò che verrà, si può probabilmente concordare sul fatto che l'accelerazione e il ritmo dell'adozione di massa, l'innovazione e la differenziazione sono tutti elementi essenziali per rimanere competitivi. Le aziende che riescono a sfruttare il potenziale dell'innovazione rapida aumenteranno l'efficienza, la produttività e il vantaggio competitivo per sviluppare il proprio settore in un ambiente frenetico.

MAGGIORE REDDITIVITÀ E COINVOLGIMENTO DEI CLIENTI

Il settore della gestione patrimoniale non è esente da queste preoccupazioni. La sua base di clienti si sta muovendo rapidamente con nuovi clienti più esperti di digitale, che interagiscono sempre più con gli strumenti forniti dalle istituzioni finanziarie e con quelli tecnologici liberamente disponibili come i robo-advisor e i profilatori di rischio. Questo maggiore utilizzo della tecnologia ha determinato aspettative diverse da parte dei clienti nei confronti dei loro investimenti, in quanto le priorità cambiano.

Di conseguenza, il coinvolgimento dei clienti deve essere bilanciato tra gli strumenti tecnologici che liberano le risorse da attività ripetitive e obbligatorie ma non a valore aggiunto, un maggiore accesso dei clienti agli strumenti e alle informazioni di mercato, e le relazioni umane e il know-how che differenziano i fornitori di gestione patrimoniale.

Partendo dal presupposto di un forte impegno nelle infrastrutture digitali e nelle piattaforme omnichannel, data l'attuale traiettoria della domanda dei clienti, è la differenziazione dell'offerta ai clienti, comprese le competenze e le relazioni umane, a rappresentare i fattori chiave per la fidelizzazione dei clienti.

QUALI ATTIVITÀ BENEFICIANO RAPIDAMENTE DELLA DIGITALIZZAZIONE?

Le aree storicamente basate su processi umani ripetitivi possono ora affidarsi a piattaforme basate su regole per elaborare aspetti del ciclo di vita del cliente, valutazioni normative e di conformità e proposte di investimento automatizzate. L'adozione di chatbot alimentati dall'intelligenza artificiale e di soluzioni blockchain promette di migliorare l'efficienza operativa e di ridurre i costi.

«La gestione patrimoniale rimane un'attività basata sulle persone.»

Questi elementi liberano risorse per consentire ai consulenti di concentrarsi sul valore aggiunto per i clienti e sulla gestione di situazioni complesse.

Di conseguenza, gli istituti di gestione patrimoniale beneficeranno dell'implementazione di nuove strutture tecnologiche, consentendo alle funzioni di supporto di affidarsi a piattaforme con motori basati su regole e introducendo costantemente nuovi requisiti, come ad esempio i criteri ESG.

QUALI SONO I VINCOLI DA CONSIDERARE?

I dati e gli strumenti di cybersecurity sono motori essenziali della trasformazione digitale.

Procedure rigorose di cybersecurity per proteggere le informazioni sensibili dei clienti e mitigare le minacce informatiche, una sicurezza solida e misure adeguate sono essenziali per consentire un uso sicuro dei sistemi. Con l'accelerazione della digitalizzazione, la sicurezza informatica diventa una preoccupazione fondamentale per le società di gestione patrimoniale.

Di conseguenza, sarà necessario sviluppare nuove competenze e nuovi modelli operativi, aumentando la necessità di sviluppare servizi a vantaggio dei clienti e di destreggiarsi al contempo tra le sfide tecniche e legali.

NAVIGARE NEL VIAGGIO DELLA TRASFORMAZIONE DIGITALE

Le sfide legate alla trasformazione digitale non sono uniche per ogni singolo settore. Possiamo osservare che, in tutti i settori, la trasformazione digitale impegna le aziende in cinque dimensioni. In primo luogo, le esigenze dei clienti vengono soddisfatte al meglio semplificando la complessità del business attraverso l'utilizzo di strumenti tecnologici. In secondo luogo, la trasformazione organizzativa solleva la questione del miglioramento dell'impatto e dell'efficienza. In terzo luogo, è di estrema importanza il modo in cui i dati vengono creati, elaborati, protetti e scambiati con costi ridotti e la massima sicurezza. In quarto luogo, i processi "end to end" devono essere progettati in modo da utilizzare le tecnologie digitali per portare qualità ed efficienza. Infine, gli obiettivi strategici delle risorse umane devono includere cambiamenti culturali e di mentalità per dare fiducia alla tecnologia.

La gestione patrimoniale rimane un'attività basata sulle persone. La digitalizzazione è un fattore abilitante e non sostituirà l'interazione umana che differenzia un'istituzione dall'altra, ma è comunque un fattore essenziale e inevitabile nello sviluppo futuro delle pratiche commerciali.



REYL
INTESA SANPAOLO

INFORMAZIONE IMPORTANTE - Il presente contenuto, messo a disposizione da REYL & Cie Holding SA e/o dalle sue società affiliate (di seguito "REYL"), ha finalità esclusivamente informative, è destinato ad un uso strettamente interno e non intende costituire una sollecitazione o un'offerta, una raccomandazione o un consiglio di acquistare o vendere diritti in qualsivoglia strumento finanziario ivi menzionato, né di effettuare transazioni o diventare parte di una transazione di qualsiasi tipo, in particolare con destinatari che non siano investitori qualificati, autorizzati, idonei e/o istituzionali. Il contenuto è destinato ad essere utilizzato esclusivamente dal destinatario e non può essere comunicato, stampato, scaricato, utilizzato e riprodotto ad altri fini. Il contenuto non è destinato a essere distribuito/offerto a, o utilizzato da, persone fisiche o giuridiche di un Paese, o soggette a una giurisdizione, le cui leggi o normative vietano tale distribuzione/offerta od uso. Sebbene REYL si impegni ragionevolmente per ottenere le informazioni da fonti che ritiene affidabili, REYL, i suoi amministratori, rappresentanti, dipendenti o azionisti non assumono responsabilità in merito al presente contenuto e non garantiscono che i dati indicati siano corretti, completi o degni di fede. REYL non assume quindi alcuna responsabilità per le eventuali perdite derivanti dall'utilizzo del presente contenuto, il quale è destinato esclusivamente ai destinatari che comprendono i rischi inerenti e sono in grado di assumerli. Le informazioni, i pareri e le verifiche contenute nel presente documento sono pertinenti alla data di pubblicazione e potrebbero essere revocate o subire variazioni senza preavviso. Il contenuto del presente documento è destinato esclusivamente a soggetti in grado di comprendere e assumersi tutti i rischi del caso. Prima di eseguire qualsiasi transazione, i destinatari devono stabilire se lo strumento finanziario menzionato nel contenuto corrisponde alle sue caratteristiche particolari e devono accertarsi di determinare, in modo indipendente (con i loro consulenti professionali) i rischi specifici, le conseguenze legali, fiscali e contabili nonché le condizioni di idoneità dell'acquisto degli strumenti finanziari menzionati nel contenuto. REYL, i suoi amministratori, funzionari, dipendenti, agenti e azionisti possono di volta in volta vantare interessi e/o avere impegni di sottoscrizione negli strumenti finanziari descritti nel presente documento. REYL non fornisce garanzie per quanto riguarda l'adeguatezza delle informazioni indicate, dei pareri o degli strumenti finanziari. I dati storici relativi al rendimento degli strumenti finanziari o delle attività sottostanti non costituiscono un'indicazione del loro rendimento futuro. Il presente contenuto è stato redatto da un dipartimento di REYL che non è un'unità organizzativa responsabile per la ricerca finanziaria. REYL è soggetta a diversi obblighi regolamentari e alcuni strumenti finanziari possono non essere disponibili in tutte le giurisdizioni o per tutti i tipi di destinatari. Il destinatario dovrà quindi conformarsi alle sue normative locali. Il presente non intende di offrire servizi e/o strumenti finanziari nei paesi o nelle giurisdizioni in cui tale offerta fosse illecita ai sensi delle leggi locali in vigore.



SUCCESS. TOGETHER.