

BANKING SUMMIT 2018

Intervento del dott. M. Primanni

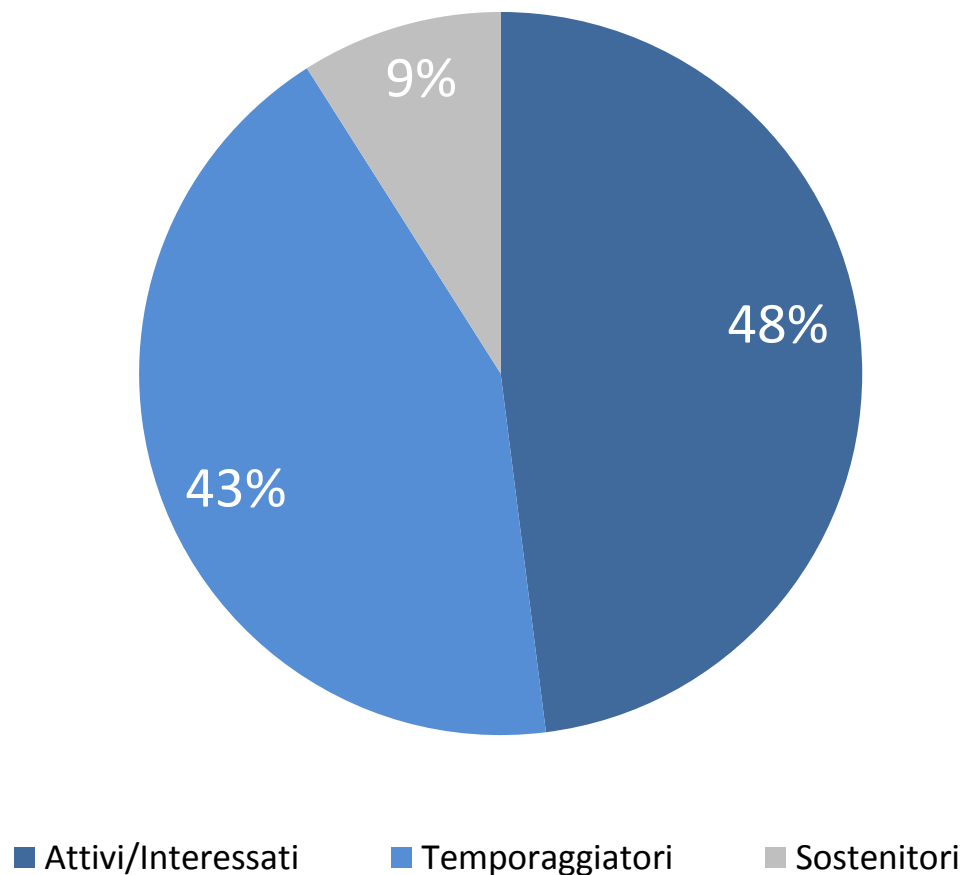
President & Founder Gruppo Excellence

Stresa, 5 ottobre 2018



Le nuove tecnologie digitali sono viste come un *abilitatore di business*, ma la difficoltà è trovare la giusta strategia digitale

- La maggior parte delle iniziative «tech» adottate sono incentrate sul **miglioramento dei canali di comunicazione con i clienti (web e mobile)**
- Pochi operatori stanno testando **piattaforme di Robo Advisor e/o iniziative di RPA (Robotic Process Automation)**, mentre stanno investendo negli **analytics** solo gli Asset Manager maggiori
- La maggioranza dei Players sta adottando un **approccio «wait and see»**



ADVISOR EUROPEI: RICERCA DI STRUMENTI PER RECUPERARE TEMPO E RENDERE IL REPORTING REAL TIME

EXCELLENCE
CONSULTING



80% ritiene che le nuove **tecnologie digitali** sono la **sfida principale**



71% è **preoccupato** per la **perdita** di ruolo verso i **Millennials**



42% ritiene che gli **strumenti digitali** a maggiore impatto saranno per l'**efficienza operativa**



47% ritiene che ciò che i **clienti apprezzano** di più sia la possibilità di **visualizzare il portafoglio online o mobile**

63%

dedica la maggior parte del loro **tempo alla gestione del rischio, alla compliance** e agli adempimenti normativi

66%

vede l'**IA come un'opportunità**, e nessuno la vede come una minaccia

*Gli E*Advisor sono i consulenti che riescono a combinare con successo il loro know-how personale con le tecnologie digitali*

Usano la **tecnologia** per:

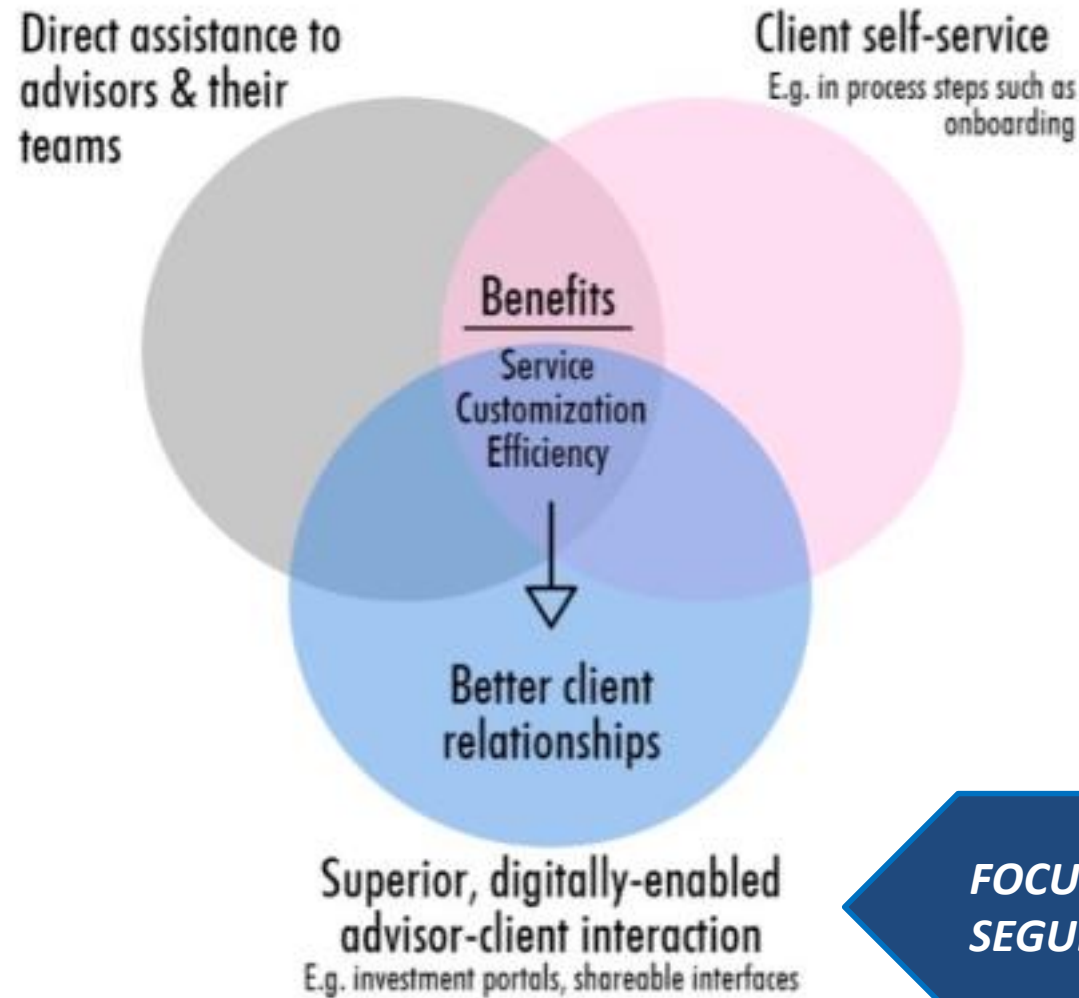
- **Individuare meglio i bisogni** dei clienti
- **Ampliare la gamma di servizi offerti**
- Assicurare ai clienti una **migliore customer experience** *<interagendo anche a distanza>*
- **Raggiungere più efficacemente gli ob**
condivisi con i clienti



Negli USA gli E*Advisor sovra-performano rispetto ai consulenti tradizionali, infatti hanno:

- **portafogli più grandi (+42%)**
- **maggiore AUM/cliente (+35%)**
- **più clienti Private (+15%)**
- **più clienti X e Y (+30%)**
- **compensi maggiori (+24%)**
- **clienti più soddisfatti (+30%)**

Tipicamente gli E*Advisor sono parte di un Team (62%) ed hanno la certificazione di Financial Planner (39%)



**FOCUS TAVOLA
SEGUENTE**



Cliente



Financial Advisor

Il portafoglio e le strategie di investimento sono salvati in Cloud consultabili ovunque da qualsiasi device



Sia Cliente che Financial Advisor possono **tenere traccia di come il Cliente sta procedendo verso i suoi obiettivi finanziari** attraverso l'aggiornamento continuo dei dati



Il Financial Advisor può anche **monitorare come il Cliente sta implementando le sue azioni** per raggiungere i suoi obiettivi, inviando promemoria e feedback



Financial Advisor e Cliente si **relazionano regolarmente** attraverso vari tools di comunicazione



Financial Advisor e Cliente **teoricamente potrebbero non incontrarsi mai di persona**



FOCUS SULLA CUSTOMER EXPERIENCE PIÙ CHE SULLA TECNOLOGIA!

Alcune domande chiave cui rispondere prima di avviare un progetto digitale

1. E' stata definita una **customer experience digitale** per il cliente?
2. La customer experience **è adeguata rispetto alle caratteristiche/desiderata** dei clienti?
3. La customer experience **consente** al cliente, alla banca e al Financial Advisor di **conseguire benefici economici**?
4. La banca possiede o è in grado di acquisire tutte le **risorse abilitanti della nuova customer experience**?
5. E' possibile **misurare e monitorare il livello di servizio** percepito dal Financial Advisor e dal cliente grazie alla nuova customer experience?

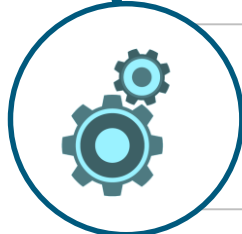
SCEGLIERE COME UTILIZZARE LA LEVA DIGITALE PER EVOLVERE IL PROPRIO MODELLO DI BUSINESS!!!



La leva digitale puo' aiutare asset manager e wealth manager ad evolvere il loro modello di business...



BUSINESS INNOVATOR
Migliora la value proposition e l'efficacia commerciale



EFFICIENCY SEEKER
Efficienta processi operativi e contiene i costi



DATA DISCOVERER
Evolve i sistemi decisionali con dati ed analisi avanzate

...ma è necessario definire a livello strategico su quale ambito si vuole competere



BUSINESS INNOVATOR

Migliorare la value proposition e l'efficacia commerciale

- Acquisizione/Interazione con il cliente tramite social media
- Segmentazione clienti e personalizzazione offerte
- Educazione interattiva del cliente
- Accesso diretto agli esperti tramite canali digitali
- Motori di asset allocation «cognitivi» (basati su profilo clienti e trend di mercato)
- ...



EFFICIENCY SEEKER

Efficientare processi operativi e contenere i costi

- Digitalizzazione processi
- Data quality e organization (es. reporting, ricerche, comunicazioni)
- Abilitazione processi/attività in self-service
- Compressione tempi di gestione processi End-to End
- Gestione digitale dei documenti
- ...



DATA DISCOVERER

Evolgere sistemi decisionali con dati ed analisi avanzate

- Predictive analytics per clienti e FA
- Check digitali di adeguatezza prodotti e portafogli
- Alerting automatico
- Tracking history del cliente
- Digitalizzazione processi di risk e compliance
- ...

Grazie per l'attenzione!

EXCELLENCE
CONSULTING

Maurizio Primanni

President & founder

+39 340 0820341

m.primanni@excellence-consulting.com

Excellence Srl

via Vittor Pisani, 7 - 20124 Milano

T. +39 02 67079116 - F. +39 02 66718295

www.excellence-consulting.com