

ATTRAVERSO NUOVE SOLUZIONI DI PORTFOLIO OPTIMIZATION, OBJECTWAY CONIUGA  
L'AUTOMATIZZAZIONE DI PROCESSO E LA PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

# Consulenza, più valore all'ultimo miglio

Secondo una recente indagine di Objectway, nel corso del 2018 il 70% delle società di wealth management nel Regno Unito si è detto disposto a dare la priorità agli investimenti in tecnologia digitale. Anche in Italia l'attenzione verso le opportunità offerte da piattaforme IT di servizi si rivela elevata ferma restando una certa cautela nell'affrontare il tema dell'integrazione tra le nuove tecnologie, i sistemi legacy e i layer digitali già esistenti, come spiega Michele Tanzi, Client Solution Director di Objectway.

## Un aspetto cruciale: la next best action

«Nel percorso verso una maggiore digitalizzazione dei servizi di private banking stanno emergendo alcune sfide: la pressione sui margini, dovuta anche alla recente introduzione della MIFID II, comporta l'aumento delle masse gestite e dei clienti per ciascun banker. Si conferma quindi determinante la capacità di avere

strumenti in grado di suggerire in modo proattivo la "next best action" al banker. Ma per abilitare queste capacità occorre inserire le nuove soluzioni all'interno di un contesto già esistente, costituito da sistemi legacy e da layer digital di prima generazione. Esistono diversi paradigmi di integrazione delle informazioni, ma finora quello prevalente è consistito nel trasferimento massivo dei dati da una piattaforma all'altra. Si tratta tuttavia di un modello poco efficiente, basato su un'eccessiva ridondanza del dato. I moderni approcci rendono possibile invece ridurre le criticità garantendo una condivisione più efficiente delle informazioni all'interno del nuovo ecosistema digitale».

## Onboarding e gestione del tempo

Se da un lato, per alcuni aspetti, la digitalizzazione nel private banking potrebbe presto rivelarsi una commodity, dall'altro si sta affermando la tendenza ad affiancare all'automazione spinta dei processi la personalizzazione dei contenuti del servizio. Partendo da questo presupposto, Objectway sta introducendo nuove funzionalità sia per quanto riguarda l'onboarding, sia la gestione nel tempo della relazione con il cliente. «Abbiamo sviluppato un nuovo prodotto per l'onboarding del cliente,

che comprende l'uso della firma digitale di tutta la documentazione. Abbiamo migliorato l'esperienza d'uso del cliente e del banker attraverso l'inserimento di un assistente digitale che interviene in modo proattivo, segnalando e programmando gli adempimenti da effettuare per quanto riguarda la modulistica e la contrattualistica».

## Portfolio management: appuntamento al 29/11

Entrando invece all'interno di quello che è il processo di consulenza, Objectway ha recentemente definito una soluzione di portfolio optimization che verrà illustrata, insieme al centro di ricerca Greta, nel corso di un evento che si terrà il prossimo 29 novembre presso la sua sede a Milano. «La soluzione consente al banker e alle strutture centrali della banca di preparare in anticipo e in modo automatico proposte di investimento per un set anche molto elevato di clienti. In questo modo siamo in grado di coniugare l'automatizzazione di processo con la personalizzazione del servizio che rappresenta di fatto "l'ultimo miglio" della consulenza, quello in cui il valore aggiunto del banker può esprimersi appieno».

R.B.



Michele Tanzi,  
Client Solution  
Director di  
Objectway