

Objectway: «L'obiettivo Digital Alfa resta generare performance con strategie di investimento solide»

## VERSO UNA NUOVA NORMALITÀ

### Chat video, screen sharing, così l'hi-tech è al servizio delle relazioni

DI LAURA MAGNA

Private Banking e Wealth Management devono agire per preparare il proprio business alla crescita nella «nuova normalità» nel post-Covid. Un'era in cui, come scrive un recente report di Oliver Wyman e Morgan Stanley *After the storm*, è aumentato di 7-10 volte l'engagement digitale dei clienti, per cui diventa imprescindibile l'implementazione di nuovi modelli di consulenza, accelerando l'utilizzo del digitale. E a beneficiarne sono le imprese che da sempre abilitano modelli di consulenza digitale. «Abbiamo sempre creduto nella necessità di abilitare i gestori della relazione e i loro clienti a interagire e collaborare tramite piattaforme che offrono una gestione digitale completa dell'intero Client Lifecycle Management», dice a MF-Milano Finanza **Luigi Marciano**, ceo e Fondatore di Objectway. «Il Private Banking in particolare necessita di una relazione approfondita e continuativa con



Luigi Marciano

i propri clienti. Questa esigenza si è accentuata durante la pandemia e a essa i nostri clienti hanno fatto fronte con la Objectway WealthTech che permette di digitalizzare l'intero Client Lifecycle Management appunto», dice Marciano.

L'onboarding del cliente avviene con l'apertura e l'aggiornamento dei rapporti in modalità completamente digitale e paperless. Il cliente è autonomo per l'inserimento di dati o per richiedere una proposta di investimento. La piattaforma digitale fornisce una visione integrata, puntuale e dettagliata delle interazioni e delle informazioni acquisite, con cui valutare la best next action e sfruttare l'efficacia della comunicazione optichannel. L'erogazione della consulenza avviene da remoto e con accesso multicanale, grazie alla digitalizzazione e condivisione della documentazione pre-contrattuale, delle proposte di investimento e a processi di firma digitale «one-Token» per l'esecuzione digitale delle transazioni.

«La collaborazione tra relation-

ship manager e cliente sfrutta chat, video, screen sharing in modalità sicura e rispettosa della privacy e l'accesso agli investimenti e alle ricerche di mercato è offerto in modalità multi-device e in tempo reale

tramite portali e mobile apps per gli investitori.

Tutto è paperless, dai processi post-vendita fino alla rendicontazione normativa delle gestioni.

È senza perdere di vista l'obiet-

tivo Digital Alfa, ovvero aiutare i nostri clienti a generare un'extra performance grazie a un modello di consulenza basato su strategie di investimento solide, che consente performance ed efficienza della rete

e centralità della relazione col cliente. Una consulenza «high touch» che si focalizza dove la tecnologia non potrà sostituire l'uomo: la gestione della relazione», conclude Marciano. (riproduzione riservata)

LE INNOVAZIONI  
HANNO CAMBIATO  
VELOCEMENTE  
IL MONDO

FRANKLIN  
TEMPLETON

FRANKLIN INNOVATION FUND\*

ORA IMMAGINA  
IL FUTURO

Investi negli innovatori che  
cambieranno il mondo.

Per saperne di più  
[www.franklintempleton.it/technology](http://www.franklintempleton.it/technology)

REACH FOR BETTER



\* Un comparto di Franklin Templeton Investment Funds, una SICAV registrata in Lussemburgo ("FTIF").

Tutti gli investimenti comportano rischi. Il valore degli investimenti e qualsiasi reddito ricevuto da essi possono aumentare o diminuire e potresti recuperare meno di quanto hai investito. Messaggio pubblicitario con finalità promozionali. Il presente materiale è puramente d'interesse generale e non deve essere interpretato come una consulenza di investimento individuale o una raccomandazione o sollecitazione ad acquistare o vendere azioni di nessuna delle gamme di fondi Franklin Templeton.

Publicato da Franklin Templeton International Services S.à r.l., Succursale Italiana - Corso Italia, 1 - 20122 Milano - Tel: +39 0285459 1 - Fax: +39 0285459 222.

© 2020 Franklin Templeton. Tutti i diritti riservati.