

**Sella**

**Wealth &  
Business  
Advisory**

**Convegno ABI Credito e Finanza: Panel C2  
«Ottimizzare l’allocazione dei risparmi: il ruolo della  
consulenza tra digitale e relazione umana»**

Relazione con la clientela. La sintesi in una relazione  
Human & Smart

Leonardo Cervelli  
Responsabile Banca Sella Private Banking

Milano, 28 marzo 2023

## The Bank Model



 **PRO**  
Offerta semplice,  
innovativa e friendly.  
Eccellenza nella  
Customer Experience

 **CONTRO**  
Difficoltà a ripagarsi e  
a trovare un modello  
che le porti a Break  
Even

 **PRO**  
Solide  
offerta completa  
consulenza

 **CONTRO**  
Difficoltà ad innovare  
dall'interno  
processi old economy  
immagine old economy

## Human Smart Bank

Banca capace di offrire una relazione ad alto valore aggiunto basata sulla fiducia, tipica delle banche tradizionali e un'offerta altamente innovativa e tecnologica oggi tipica delle challenger bank.

Aziende



Retail



WBA



# Quattro direttrici fondamentali per lo sviluppo dell'offerta:



Semplificare al massimo la vita al cliente, offrendo l'autonomia di un'esperienza digitale. La banca c'è quando occorre, ma non è invasiva



Contribuire ai progetti di vita o alla crescita dell'azienda attraverso la propria competenza, l'ascolto e la proattività



Personalizzazione del servizio per ogni cliente grazie all'utilizzo delle informazioni che il cliente ci consentirà di utilizzare



Impiego diffuso di microservizi per la costruzione del layer di innovazione. Architettura IT che evolve secondo le regole BAAS

Fonte



# L'approccio al Robo4Advisory: overview



## QUALI RISULTATI PERMETTE DI OTTENERE?

- Generazione e trasmissione in **modalità automatizzata** delle proposte di investimento / ribilanciamento **personalizzate e resilienti** al cambiamento del PTF
- Trasmissione dello **Storytelling** coerente con le azioni suggerite ed **in grado di adattarsi** alle preferenze del singolo cliente / gestore
- **Monitoraggio** della qualità del servizio percepito ed erogato attraverso la **gestione dei feedback** del singolo cliente / gestore

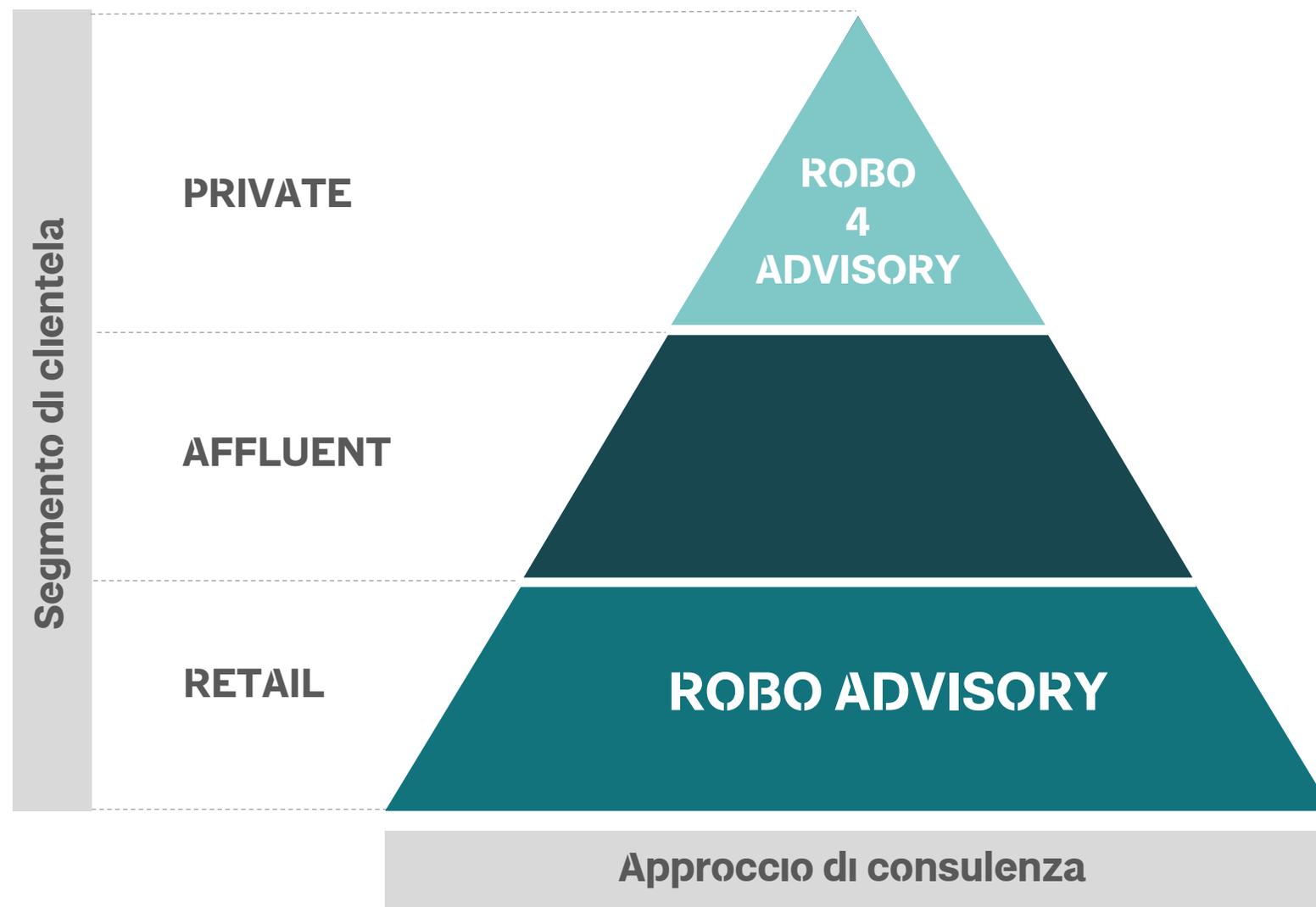
## QUALI SONO I VANTAGGI?

- Propagare sulla rete un **modello guida centralizzato**, in grado di **stimolare la proposizione commerciale** e aumentare la **proattività** del servizio
- Liberare il **tempo commerciale** dei gestori a beneficio della produttività con le **attività a maggior valore aggiunto**, riducendo drasticamente il **«cost to serve»**
- **Accompagnare il gestore** nell'erogazione della consulenza e nella personalizzazione della proposta mediante un **percorso intuitivo e flessibile**

## QUALI SONO I MACRO-COMPONENTI?

- **Strumentazione sofisticata** per l'analisi dei portafogli e delle caratteristiche dei clienti
- **Applicazione massiva** ai singoli portafogli **delle view** governate centralmente
- **Motore di calcolo** che assiste nella definizione delle proposte ex ante adeguate

# Profondità della relazione e Robo4Advisor



Fonte



# La soluzione: un quadro di sintesi

## GOVERNANCE DESK



- **Analisi** massiva della clientela
- **Definizione di proposte** di investimento / ribilanciamento
- **Distribuzione** delle proposte di Advisory Direzionali verso la rete

Già parzialmente disponibile

## FINANCIAL ADVISOR



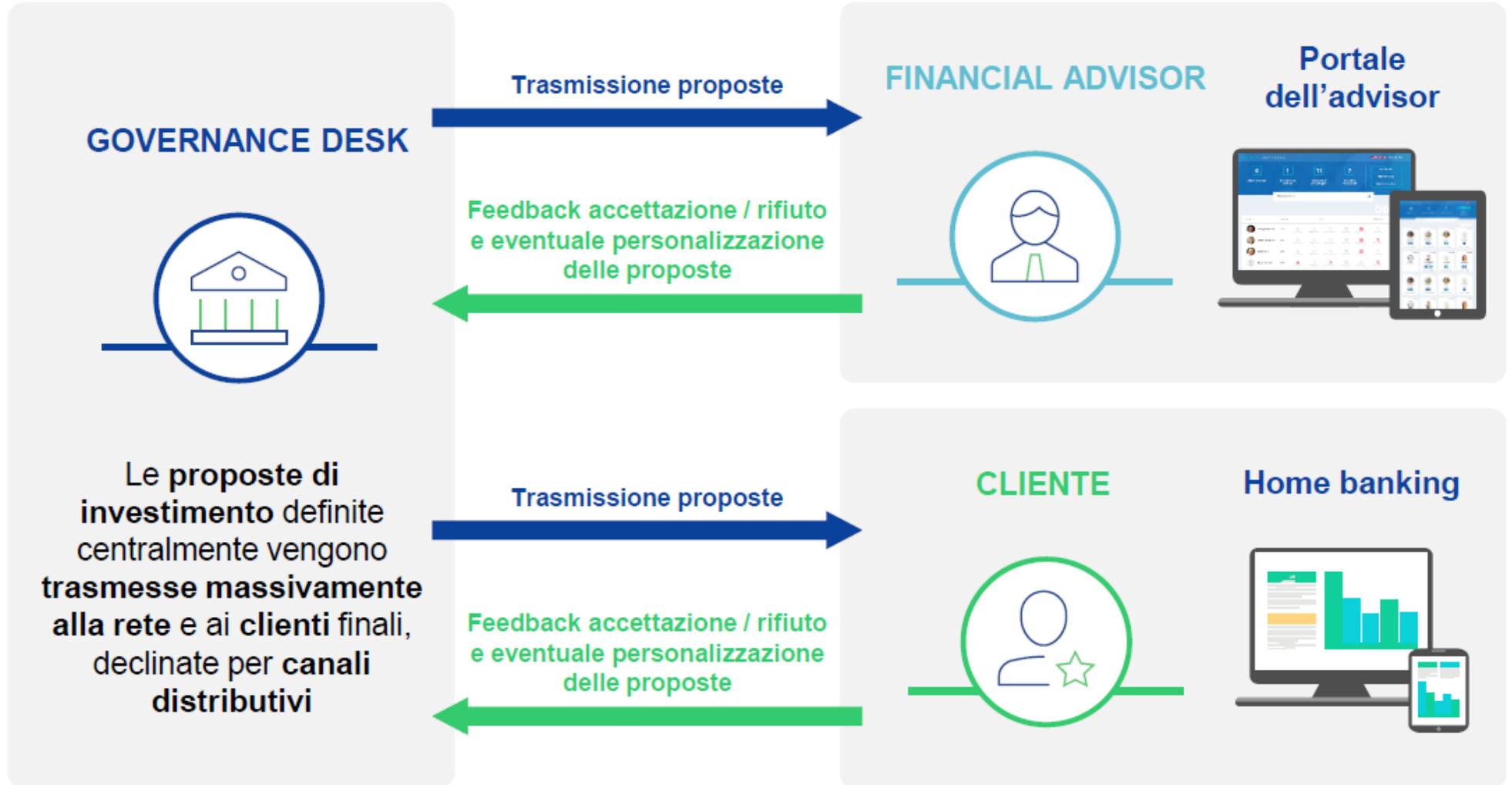
- **Visualizzazione guidata** delle proposte di investimento / ribilanciamento
- **Anticipo** esigenze / soluzione delle criticità di ciascun portafoglio
- **Personalizzazione** in base alle preferenze del singolo cliente

## CLIENTE



- **Interazione real time** con il gestore per personalizzare le proposte della Banca
- Possibilità di fruire del servizio di consulenza in **modalità multi-canale**
- Usufruire delle sinergie derivanti dall'attivazione della **Virtual Collaboration**

# Distribuzione e gestione dei feedback delle proposte automatizzate



# Robo4Advisory solution: un approccio incrementale

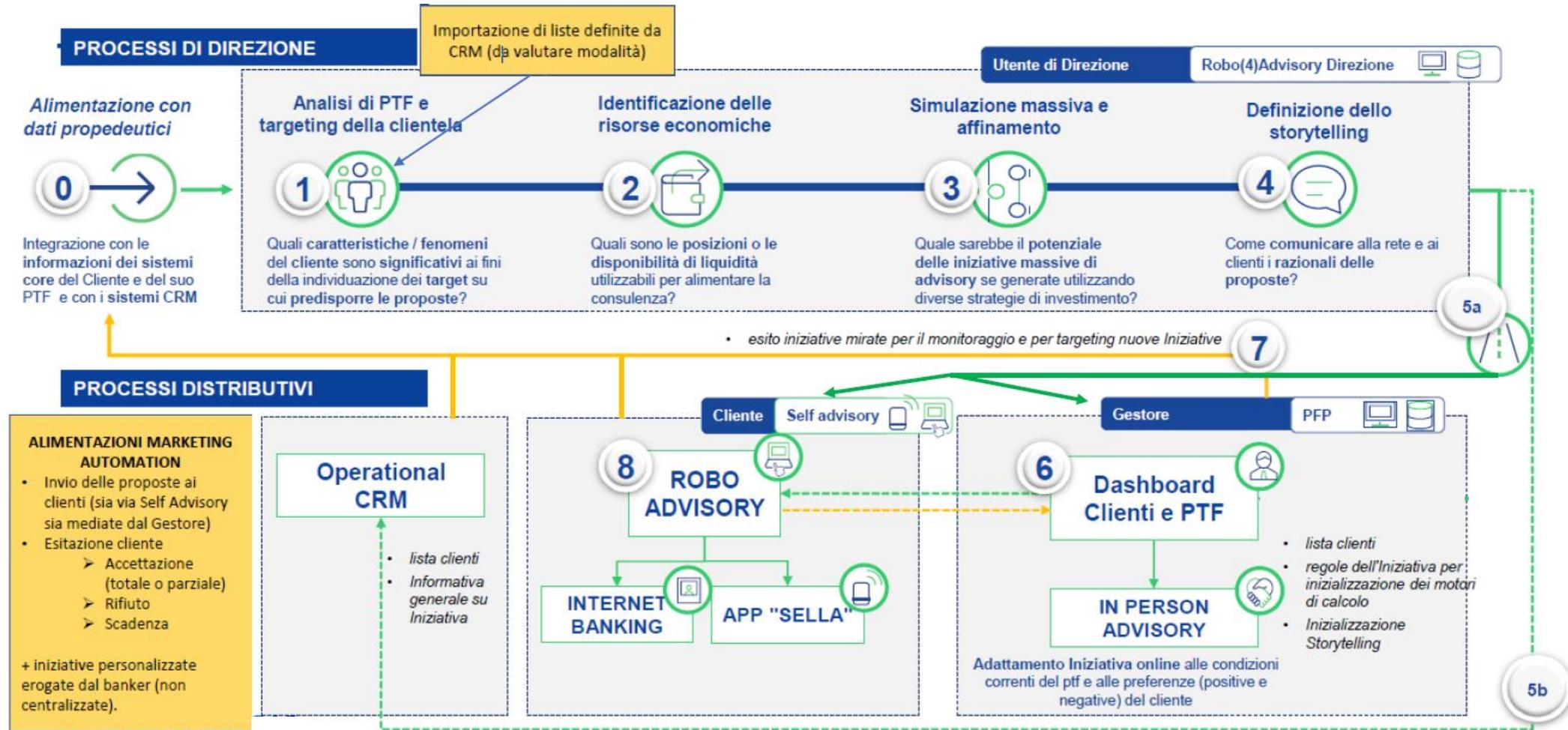


# Robo4Advisory – Governance Desk: workflow logico



# Robo4Advisory: flusso logico dell'iniziativa

Fonte  

# Sella

sella.it   