

# Antica saggezza per le sfide odierne: intermediari finanziari e aikido digitale

Gli articoli nei media suggeriscono che in futuro il settore dell'intermediazione finanziaria (FIM) sarà dominato da robot-advisor che ricorrono all'intelligenza artificiale per erogare servizi alla generazione dei millennials che spende il proprio denaro utilizzando la tecnologia block-chain... Siamo indubbiamente assistendo ad una rivoluzione digitale che vedrà l'ascesa di nuove tecnologie dirompenti che influiranno enormemente sul nostro modo di operare. Per far fronte a questa nuova realtà, l'arte giapponese dell'aikido può fornire utili spunti.

Il principio fondamentale di autodifesa dell'aikido consiste nel reindirizzare la forza dell'avversario a proprio vantaggio rimanendo concentrati, agili e scattanti. Nel nostro contesto l'aikido digitale consiste nel deviare l'energia dei nuovi offerenti di servizi a nostro beneficio.

## **Lezione n. 1 – come muoversi**

Osservando gli innovatori tecnologici è importante distinguere tra quelli che sviluppano un'offerta esistente (innovazione incrementale – passi lenti ma eleganti) e quelli che creano un servizio completamente nuovo (passi rapidi e decisi – spesso tecnologie dirompenti). La maggior parte delle start-up tecnico-finanziarie punta a quest'ultima soluzione al fine di ritagliarsi un nuovo spazio nel mercato. Come FIM è necessario che comprendiate e interpretiate queste forze competitive. Per quanto riguarda i requisiti dei miei clienti, quali tecnologie potrebbero essere dirompenti? Come potrebbero evolversi di conseguenza i modelli d'affari? E come si può trarre vantaggio da questa rivoluzione?

## **«Chi» e «Cosa»**

Come nelle arti marziali non è la tecnica a determinare la vittoria, ma il modo in cui essa viene applicata e la persona che la applica. Il fattore umano rimane un elemento fondamentale nel nostro settore. A prescindere dalle tecnologie che adottiamo, i clienti vogliono sempre sapere che c'è una persona reale ad occuparsi di loro. Ciò significa che dovete padroneggiare nuove tecniche e tecnologie senza trascurare l'aspetto personale.

## **Rimanete agili con soluzioni efficaci ed efficienti**

La chiave è comprendere a fondo come la tecnologia può aiutare a soddisfare le esigenze attuali e future dei vostri clienti. Lo spostamento generazionale in ambito patrimoniale dimostra che le esigenze dei clienti stanno cambiando molto rapidamente. Questo crea enormi opportunità. Ma significa anche che i concorrenti possono utilizzare le tecnologie dirompenti per conquistare rapidamente una posizione di primo piano. Per garantire la sostenibilità della vostra attività è quindi determinante individuare le tecnologie rilevanti e integrarle nella vostra strategia e offerta aziendale. Alla fine le tecnologie che adottate devono aiutarvi a salvaguardare la relazione con i vostri clienti. Devono integrarsi perfettamente nella vostra specifica value proposition.

Prevedere dove e quando nuove tecnologie e concorrenti emergeranno è estremamente difficile. Questo è il motivo per cui i campioni esperti di aikido padroneggiano la tecnica del taninzudori – difesa contro più aggressori. Per vincere dovete tenere d’occhio non solo i vostri avversari diretti, ma anche i nuovi concorrenti che potrebbero attendere impazientemente dietro l’angolo.

### **Apprendete le tecniche che possono aiutarvi**

Esistono molte tecniche – o, nel nostro linguaggio, modelli – che possono aiutarvi a sviluppare le vostre capacità nel taninzudori. Alexander Osterwalder e Yves Pigneur hanno sviluppato un «Business Model Canvas» quale elemento centrale del loro metodo di «Business Model Generation» (titolo del loro libro sull’argomento). La tecnica è costituita da nove «movimenti»: value proposition, segmenti di clientela, canali, relazioni con i clienti, attività chiave, risorse chiave, partner chiave e infine struttura dei costi e fonti di reddito. Può essere usata per mettere a punto il modello d’affari esistente e sviluppare nuovi modelli d’affari visionari attraverso la combinazione di tecniche innovative.

### **Prossimamente**

Nel nostro prossimo articolo analizzeremo due temi che sono oggetto di grande discussione: la «generazione dei millennials» (segmenti di clientela) e i modelli d’affari dei robot-advisor (partner chiave e value proposition). Commenteremo poi le applicazioni dell’intelligenza artificiale da parte dei FIM e condivideremo le nostre riflessioni sull’importante tema della sicurezza informatica.