

Il progetto di **Arca**

Ci riorganizziamo. Anche nel dialogo coi clienti

La rivoluzione digitale che sta portando verso l'Open Finance, investe anche l'industria del risparmio gestito. Qui, il cambiamento si sta sviluppando su due livelli: da un lato i Big che puntano sugli alti volumi di prodotti indifferenziati, a basso costo. Dall'altro le imprese innovative di dimensioni più contenute, come **Arca Fondi** che, per competere, puntano sull'elevata personalizzazione di servizi e soluzioni d'investimento.

Come? «Se gli strumenti per realizzare il cambiamento possono essere composti con strumenti di base reperibili sul mercato — dice Ugo Loser, amministratore delegato di **Arca Fondi Sgr** — la sfida consiste nel trovare il modo migliore per assemblarli, così da poter rispondere adeguatamente alle nuove esigenze della clientela e vincere in un mondo sempre più competitivo».

Per affrontare la sfida, **Arca Fondi Sgr** ha messo in bilancio significativi investimenti, sia per i servizi agli intermediari, sia per quelli destinati alla clientela finale.

La strategia

«Per realizzare questa transizione e riuscire a cogliere le opportunità di business che ne possono derivare — aggiunge Loser — abbiamo ripensato integralmente il nostro modello organizzativo. Stiamo passando dalla tradizionale organizzazione verticale per macro temi, che comprende direzione operativa, marketing, investimenti, a un'organizzazione che ragiona in ter-

mini di dati, funzioni analitiche e interfacce come tablet, smartphone, pc e canali. Al centro del nostro programma di cambiamento ci sono anche i canali d'informazione per intermediari e clienti finali e le tecnologie per l'analisi dei dati. Per realizzare il percorso di trasformazione digitale abbiamo anche creato una nuova struttura **Arca InnovAction Lab** che avrà la funzione di guidare il processo».

Per i risparmiatori quali saranno i benefici del nuovo assetto organizzativo? «Per i clienti finali e per gli intermediari — prosegue l'amministratore delegato di **Arca Fondi Sgr** — i benefici si tradurranno in un'offerta di servizi altamente personalizzati, studiati sulle esigenze del singolo. Si parte dall'ascolto dei bisogni e degli obiettivi dell'investitore, per arrivare, in tempi molto brevi, con l'aiuto dei supporti tecnologici, alla proposta di soluzioni. Grazie ai Robo for Advisory e agli altri strumenti digitali a supporto del consulente finanziario, puntiamo a costruire portafogli efficienti che tengano conto di tutte le opportunità di mercato e di tutte le esigenze del cliente».

E per l'assistenza post vendita che cosa state progettando? «È in fase di implementazione un sistema di CRM (Customer Relationship Management) integrato con Chatbot, call center, sms ed email per rispondere, sette giorni su sette, 24 ore su 24, alle richieste della clientela. La User Experience che ne deriverà sarà notevolmente migliorata rispetto al modello tradizionale».

Pa. Pu.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



Risparmio gestito

Ugo Loser, amministratore delegato di **Arca Fondi Sgr**: siamo passati da un modello classico «verticale» ad uno che utilizza dati e funzioni analitiche

