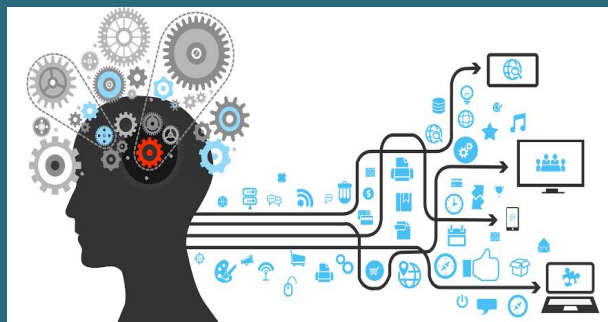


Mind & Machine: identikit dell'E*Advisor

Intervento del dott. Maurizio Primanni

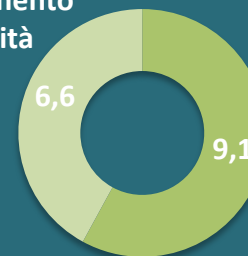
Fondatore e Presidente del Gruppo Excellence Consulting





E' stato calcolato che al 2030 l'intelligenza artificiale (AI) contribuirà per 13,7 Trilioni di Dollari al prodotto dell'economia globale

Miglioramento
produttività
lavoro



Incremento
domanda
beni/servizi

Benefici stimati per i settori maggiormente interessati dall'intelligenza artificiale*



Manufacturing

+ 3,8 Tr



Wholesale & Retail

+ 2,2 Tr



*Professional
Services*

+ 1,8 Tr



Financial Services

+ 1,2 Tr



Trading

- ✓ **66%** del controvalore degli **scambi in azioni**
- ✓ **49%** delle **compravendite** nel mercato dei **futures**
- ✓ **39%** delle **compravendite** nelle **borse valutarie**



Front office

- ✓ Ottimizzazione dei servizi di **Customer Caring**
- ✓ Sistemi di CRM suggeriscono la **“next best action”**
- ✓ Alcune **attività** realizzabili in **self service** con il supporto dell'AI



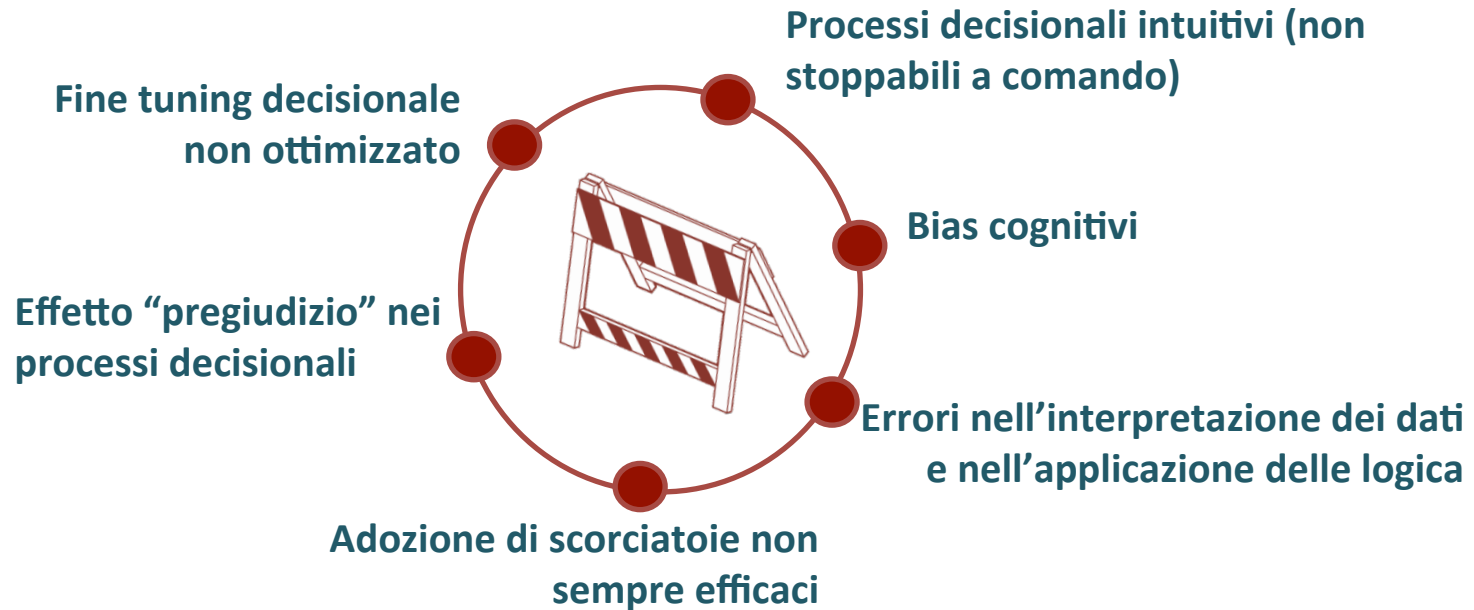
Reporting

- ✓ Algoritmi che consentono di **analizzare volumi significativi di dati**
- ✓ Produzione di **report personalizzati** sulle esigenze dei clienti
- ✓ **Aumento produttività** delle attività di Reporting e Business Intelligence



Robo Advisory

- ✓ **Profilazione evoluta** della clientela (neuroscienze, psicomatria, etc)
- ✓ **Asset Allocation** strategica e tattica **automatizzate**
- ✓ Gestione di **portafogli modello** automatizzata
- ✓ Proposte di investimento alla clientela gestite da **consulenti virtuali**



Classici errori umani

Processo decisionale affrettato ("ansia del tempo")

Eccesso di selezione dei dati: alcune delle informazioni filtrate sono in realtà rilevanti

Sovrastima delle nostre capacità elaborative



Variabili infinite

Esiste un **numero di variabili infinito**, talvolta **casuali**, che **determina i comportamenti umani**.

Anche gli **algoritmi di machine learning più sofisticati non potranno raccogliere tutte le casistiche necessarie** per gestire ogni possibile situazione



Complessità degli algoritmi

Un **buon modello di analisi dati ha comunque bisogno della capacità interpretativa umana**, spesso perché la stessa qualità dei dati è imperfetta.

<durante la prima campagna elettorale di Obama, fu usato un sofisticato modello di dati per indirizzare i messaggi promozionali sui target giusti di elettori e utilizzando i canali più appropriati. Per le elezioni della Clinton lo stesso modello non ha funzionato>

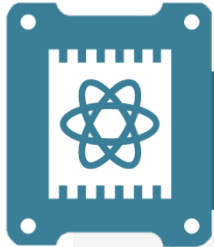


Ampliamento dei pregiudizi

Gli **algoritmi di machine learning imparano da casistiche reali**, che talvolta sono influenzate da **pregiudizi**. Delegare loro la decisione espone al **rischio di ampliare tali pregiudizi**

*<uno studio USA sulla piattaforma pubblicitaria di Google ha dimostrato che **più del 25% delle ricerche** che coinvolgono **“nomi tipici della popolazione nera”** sono associati a notizie di un **“loro eventuale arresto”**>*

Kahneman e il "Thinking, Fast and Slow"



Sistema Logico

- ✓ *Tale sistema è lento, consapevole, deduttivo e richiede parecchio sforzo.*
- ✓ *Pone attenzione alle attività mentali logiche ed è spesso associato agli alberi decisionali e alla concentrazione*

Machine > Mind



Sistema Intuitivo

- ✓ *Tale sistema è veloce, automatico, e richiede poco sforzo. È molto spesso associato a ciò che noi chiamiamo intuizione.*
- ✓ *Opera automaticamente e rapidamente e senza un controllo volontario*

Mind > Machine

Il trend dominante nel business è quello di combinare i due sistemi.



Case Study - il processo di selezione di Google

- ✓ Metodo delle **interviste strutturate** (set di domande predefinite che hanno lo scopo di valutare ciascun candidato su molteplici aspetti)
- ✓ Viene **assegnato un punteggio dal Recruiter** in base alle risposte fornite dal candidato
- ✓ Le valutazioni dei Recruiter sono sottoposte alla **verifica di un algoritmo di AI**
- ✓ Ex post vengono **monitorati i casi di discrepanza** delle valutazioni tra Recruiter e algoritmo di AI

Anche nei Financial Services è possibile immaginare un **modello virtuoso di sinergia tra consulenti finanziari e Information Technology/Intelligenza artificiale**



E*Advisor

*Gli E*Advisor sono i consulenti che riescono a combinare con successo il loro know-how personale con la tecnologia e nel futuro con l'intelligenza artificiale*

Usano la **tecnologia** per:

- **Individuare meglio i bisogni** dei clienti
- **Ampliare la gamma di servizi offerti**
- Assicurare ai clienti una **migliore customer experience** *<interagendo anche a distanza>*
- **Raggiungere** più efficacemente gli **obiettivi** condivisi con i clienti



Negli USA gli E*Advisor sovra-performano rispetto ai consulenti tradizionali, infatti hanno:

- **portafogli più grandi (+42%)**
- **maggiore AUM/cliente (+35%)**
- **più clienti Private (+15%)**
- **più clienti X e Y (+30%)**
- **compensi maggiori (+24%)**
- **clienti più soddisfatti (+30%)**

Tipicamente gli E*Advisor sono parte di un Team (62%) ed hanno la certificazione di Financial Planner (39%)

Maurizio Primanni

President & Founder

+39 340 0820341

m.primanni@excellence-consulting.com

Excellence Srl

via Vittor Pisani, 7 - 20124 Milano

T. +39 02 67079116 - F. +39 02 66718295

www.excellence-consulting.com