

IL MONDO CHE CI ASPETTA

Il lockdown ha scardinato consuetudini radicate nel modo di lavoro. Anche tra i consulenti



Nicola Ronchetti
founder & CEO di Finer Finance Explorer

Ha generato più cambiamenti l'emergenza che intere generazioni di manager

di **Nicola Ronchetti**

Prima della **pandemia** era un rincorrersi tra chi, banche e assicurazioni in primis, faceva a gara per erigere il grattacielo più alto e in grado di ospitare migliaia di dipendenti. Un po' come nel Medioevo: più una famiglia era ricca e più la torre alta. Poi è arrivata la pandemia, le banche non hanno mai smesso di funzionare anche se durante il **lockdown** nelle loro sedi centrali è entrato mediamente solo il 3% del totale forza lavoro.

► **Tutti a casa, o quasi**

Tutto ha funzionato bene, in alcuni casi meglio di quando gli uffici erano pieni di dipendenti. Certamente tutto è funzionato perché il resto dei dipendenti (97%) rimasto a casa ha potuto o, forse meglio, ha dovuto lavorare dalla propria abitazione. Due sono le domande che sorgono spontanee. 1) Siamo sicuri che tutto tornerà come prima? 2) Quello che sperimentiamo è veramente **smart working**? Se tutto tornerà come prima certamente dipenderà dall'andamento della curva epidemiologica e da quando si troverà il **vaccino**. Nel frattempo è però palese come l'esperienza vissuta abbia fatto crollare una serie infinita di pregiudizi. Questa nuova modalità ha moltissimi vantaggi. Ai **consulenti finanziari**, per esempio, consente di ottimizzare i tempi (34%), i costi (24%), di valorizzare e usare dotazioni tecnologiche prima poco sfruttate

(29%), offre una maggior facilità di condivisione dei documenti (21%) e aumenta la probabilità di raggiungere i risultati (17%). Gli svantaggi riguardano i problemi tecnici (58%), la perdita del contatto umano (55%), la scarsa digitalizzazione dei clienti (39%) e il tema della sicurezza e della privacy (35%), (fonte: *Finer Lockdown Monitor, campione 300 consulenti finanziari, periodo di rilevazione aprile 2020, n.d.r.*).

► **Processo irreversibile**

È indubbio quindi che si sia innescato un **processo irreversibile** che porterà le banche e le reti più digitali a compiere ulteriori passi avanti verso una inesorabile ottimizzazione delle procedure a distanza, quelle meno digitalizzate saranno costrette a seguirle se non vorranno essere spazzate via dal mercato. Quanto alla seconda domanda, tutti parlano di smart working come la **nuova modalità di lavoro** che stiamo sperimentando, ma siamo sicuri che sia vero smart working?

L'Osservatorio del Politecnico di Milano definisce lo smart working come "una nuova filosofia manageriale fondata sulla restituzione alle persone di flessibilità e autonomia nella scelta degli spazi, degli orari e degli strumenti da utilizzare a fronte di una maggiore responsabilizzazione sui risultati". Concettualmente lo smart working andrebbe utilizzato in tempi appositamente concordati e limitati anche al fine di evitare un possibile distacco azienda-dipendente.

COME GLI ADVISOR VEDONO LO SMART WORKING

FONTE: FINER LOCKDOWN MONITOR, CAMPIONE 300 CONSULENTI FINANZIARI, PERIODO DI RILEVAZIONE APRILE 2020

VANTAGGI

34%

Consente di ottimizzare i tempi di lavoro

24%

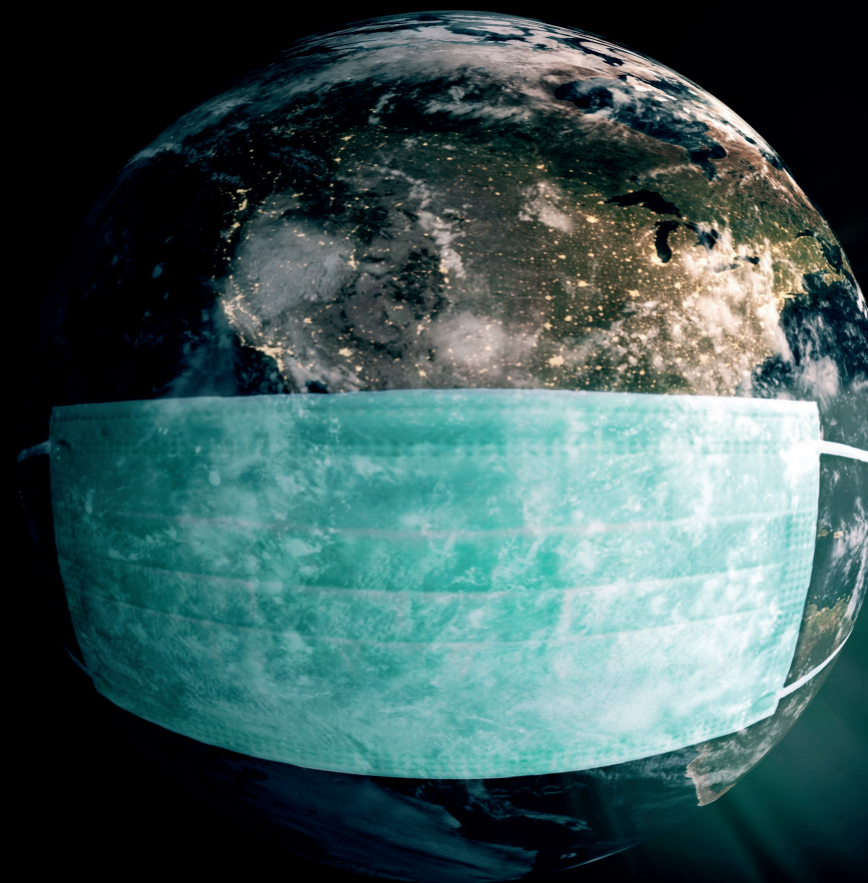
Permette di ridurre i costi complessivi

29%

Consente di utilizzare nuove tecnologie

21%

Facilita la condivisione di documenti di lavoro



SVANTAGGI

58%

Si presentano a volte problemi tecnici

55%

Fa perdere il contatto umano

39%

Si scontra con la scarsa digitalizzazione dei clienti

35%

Pone questioni su privacy e sicurezza

► **Stare ai domiciliari**

Forse è più corretto chiamare quello che stiamo sperimentando come un lavoro "ai domiciliari" frutto di un'emergenza che impone ritmi di lavoro non più scanditi da una dimensione spazio-temporale convenzionalmente accettata e consolidata. Il punto vero è che la pandemia e il lockdown che ne è seguito hanno scardinato e stanno scardinando tutta una serie di convinzioni e di consuetudini ultra radicate. Ciò che

non sono riuscite a fare generazioni di ceo, cfo e di responsabili IT in tempi normali e nei decenni che hanno preceduto la pandemia è stato realizzato in poco più di due mesi dall'emergenza. Tutto ciò avrà un impatto anche sui **modelli di business**. Se è vero che le dimensioni contano e che una grande nave dovrebbe resistere di più ai marosi rispetto a un piccolo battello è altrettanto vero che la prima cosa per stare a galla è la **qualità della**

barca, quindi non imbarcare acqua, la seconda è riuscire a schivare agilmente ostacoli e insidie. Molto spesso grande si contrappone ad agile e oggi più che mai la **capacità di adattamento** e la **resilienza** sono diventati fattori critici di successo. Prepariamoci quindi a vedere grandi cambiamenti e ad assistere a molte sorprese che riguarderanno il settore delle banche, delle reti e del risparmio gestito nei prossimi mesi.