

# L'azionista è il cliente

di Ennio Doris

**N**egli ultimi 25 anni ci sono stati molti cambiamenti, ma quello che si nota in special modo è un'accelerazione degli stili di vita e del modo di pensare. E ritengo che il motivo più importante di questi cambiamenti sia stato internet, non solo perché ha reso tutto il mondo più accessibile, portandolo nelle case di tutti, ma perché internet sta trasferendo sempre di più il potere dalle aziende che fabbricano prodotti o servizi al consumatore.

Oggi il consumatore ha sempre più notizie, è in grado sempre di più di fare paragoni e di chiedersi quindi cosa vada meglio per lui.

Per fare un esempio nel campo automobilistico, una volta c'erano gli alfisti, i lancisti, oggi non esistono più quelle categorie, perché quando un automobilista vuole cambiare l'auto ha la

## LA RETE HA MESSO IN CRISI IL MODELLO TRADIZIONALE DI BANCA BASATA SU SEDI E FILIALI

possibilità di mettere a confronto, in tempo reale, addirittura senza muoversi da casa, molti modelli con le loro caratteristiche, i loro consumi, i loro prezzi e quindi scegliere ciò che risponde meglio alle proprie esigenze, ai bisogni, al modo di vivere.

In questa nuova regola i clienti sempre di più diventeranno i re, coloro che decidono della sorte delle aziende; esattamente come della sorte dei partiti decidono gli elettori, della sorte delle aziende decideranno sempre di più i consumatori.

Per capire come si sta evolvendo la tecnologia e le relative conseguenze nel modo di pensare

delle persone, basti vedere l'ultima invenzione di due ragazzi vicentini (che sarà lanciata in gennaio a Las Vegas), un orologio da polso che è un device, un terminale del proprio smartpho-

## PRIMA SI SCEGLIEVA UNA MARCA PER SEMPRE, OGGI SI VA SU INTERNET E SI CONFRONTA

ne (sia l'iPhone o un telefono con sistema operativo Android) con il quadrante che con un semplice tocco diventa l'home page del proprio telefonino, che comunque deve essere sempre relativamente vicino, con la possibilità di ricevere telefonate, di farle, di leggere la posta e così via, quindi con una comodità estrema. Per esempio questa invenzione appena annunciata e non ancora lanciata ha già avuto oltre 100.000 prenotazioni semplicemente attraverso il passaparola di internet. Questo dà un'idea di quanto oggi i cambiamenti siano molto, molto rapidi e di come coinvolgano tutte le attività.

Nel mio settore, quello bancario, la tecnologia sta rivoluzionando il modo di fare banca, internet è la prima invenzione tecnologica che ha messo in crisi dopo 5 secoli un modello distributivo basato su sede e filiali. I clienti delle banche si stanno rendendo conto che possono avere tutti i loro servizi stando a casa loro senza muoversi il che vuol dire che le filiali come mezzo distributivo per i servizi stanno perdendo sempre di più importanza.

Basti pensare che nei Paesi scandinavi su 100 clienti quelli che usano ancora lo sportello sono 14 e si stanno rapidamente riducendo. In Italia siamo ancora lontani da queste percentuali, ma il trend è quello. In Italia c'è una filiale ogni 1.800 abitanti, nei

paesi più evoluti c'è una filiale ogni 4500 abitanti. Proviamo a pensare alla rivoluzione che questo comporta nel mercato italiano in questo settore, a quanto si ridurranno i dipendenti bancari in questo Paese, non in tempi rapidissimi ma probabilmente rapidi, e come invece stanno sorgendo altre attività, altri settori che invece richiedono maggior impiego di personale, di mano d'opera. Questo è il trend che abbiamo osservato negli ultimi 25 anni che ha avuto un'accelerata nell'ultimo decennio in corrispondenza con lo sviluppo e la diffusione di internet e della tecnologia. Fortissimi cambiamenti c'erano già stati prima.

Se pensiamo come era il mondo 25 anni fa quando non si poteva uscire dall'Italia se non con una piccola cifra in contanti e si era quasi prigionieri del proprio Paese pur essendo l'Italia un Paese democratico. Pensiamo che tutto questo è solo memoria. Pensiamo che è nata un'Europa anche se «zoppa», con la costruzione dell'euro. Ci sono 17 Paesi che ormai hanno la stessa moneta e speriamo che questo continui. Ormai con Schengen i confini sono scomparsi. Siamo di fronte a cambiamenti epocali, ma quello che è importante è che questi cambiamenti epocali stanno accelerando e quindi è difficile sapere come sarà il mondo tra 10, 15 o 25 anni, quasi impossibile poterlo immaginare.

Pensiamo agli anni Settanta, ai calcolatori portatili che erano pesanti, robusti oppure agli anni Ottanta quando sono apparsi i primi telefoni portatili che consistevano in una grande batteria da portarsi a tracolla con telefono simile a quello di casa. Oggi i telefonini sono nelle tasche di ognuno e con smartphone si parla, si fanno fotografie, si legge la posta, si trasmettono immagini. È un personal computer in tasca.

Se poi facciamo una altro salto un po' più indietro a 35 anni fa, pensiamo alla nascita del-



Ennio Doris

la Apple con l'accordo tra Steve Jobs e Wozniak che presentarono il primo personal computer fatto in un garage collegando un computer che allora si manovrava con leve e levetto al monitor di un televisore e a una tastiera di una macchina per scrivere.

Quando Steve Wozniak presentò questa invenzione alla sua azienda che era la Hewlett Packard, la risposta fu: tu vuoi che produciamo computer per le famiglie? I pc servono solo alle Aziende e quindi non sappiamo cosa fare. E questo ha consentito a Steve Jobs di creare la Apple. Una fotografia del mondo di allora e di come sia cambiato oggi.

I cambiamenti non fanno altro che accelerare. Non so indicare quale sarà e se ci saranno nuove killer application, ma posso indicare un andamento di fondo che è un andamento culturale, un modo di pensare che si sta affermando sempre di più: le persone capiranno sempre di più che in ogni istante votano per un'azienda o per un partito nel momento in cui vanno ad acquistare il prodotto o il servizio di quell'azienda. E se un'azienda non ha capito che il suo azionista è quel cliente che va non solo soddisfatto, ma seguito, amato e coccolato non percependo questi cambiamenti radicali verrà spazzata via in tempi non lunghi. (riproduzione riservata)

Ennio Doris è Presidente di Banca Mediolanum