



ABI DIMENSIONE CLIENTE

Relazione con il cliente nell'ecosistema fisico e digitale

Giovedì 9 Aprile 2015

Pionierismi digitali di Front-Office

III Sessione – Tavola Rotonda

Il punto vendita per i bisogni complessi

Antonio Carbonera – Partner, Executive Vice President PRB

Primati tecnologici e risultati concreti dal 1980...

produciamo innovazione

- 1980 Open Channel®, gestione dei Telex dal Mainframe
- 1984 Open Channel®, esce la versione Telex per Pc
- 1987 Open Channel®, diventa multiplatforma messaggistica per reti di Pc
- 1988 Aggiunta del canale Fax a Open Channel®
- 1989 Integrazione in Open Channel® dei servizi di postalizzazione
- 1989 Strumenti diagnostici e di telecontrollo per rete Telex
- 1990 Maxfile®, sistema per archiviazione dei documenti e gestione del loro ciclo di vita
- 1993 Conservazione a norma di legge dei documenti digitali (Conservazione Sostitutiva)
- 2000 Gestione Documenti®, sistema documentale multiplatforma (AS400 Mainframe reti di Pc)
- 2006 DataF... per la gestione dei processi People Intensive
- 2006 DataF... per il Performance Management dei processi
- 2007 Conne... integrazione di DataPicker® con i principali sistemi bancari
- 2008 Modulo... arazione rapida dei processi in DataPicker®
- 2009 Integ... i e testi nei documenti
- 2010 S... to per l'analisi dei dati grafometrici
- 2010 ... integrato di identificazione (scanner, lettori card, tab di firma)
- 2011 ... voletta per la firma elettronica avanzata
- 2011 ... perimentale per l'innovazione dell'interazione con il software bancario
- 20... una filiale bancaria di nuova concezione
- ... Biometrica® con i Thin Client

2015

2014

2013

2012

2010

2011

2009

2008

2006

2007

2000

1993

1990

1989

1988

1980

1987

1984

PRB

Vantaggi tecnologici

1980: Messaggi *Telex* da *Main-Frame*

(anticipò di 15 anni la messaggistica Internet)

2004: si comprende
l'enorme vantaggio della carta digitale

Consapevolezze tecnologiche

2007: Gestione digitale dei processi

2014: si inizia a comprendere
l'enorme vantaggio

BREVETTI PRB

Innovazione senza soste

1990 Archiviazione digitale

1990 Work-Flow documentale

1992 Archiviazione legale (conservazione sostitutiva)

1998 Integrazione di elementi

2007 Sistema gestione processi

2012 Banca Olistica



PRB

«La Repubblica»

16 Marzo 2015

*presenta il format della Banca Olistica come mezzo per
contrastare l'ingresso dei nuovi Player*

«...Banca “olistica” per offrire un servizio
migliore, ponendo al centro il
cliente, non più la vendita del
singolo prodotto o servizio...»

Valorizzazione della Persona

«Nella “banca olistica” tutti gli elementi che la compongono, clienti, addetti allo sportello, personale di back office, sistemi informativi e così via, sono collegati fra loro, collaborano per migliorare il servizio e condividono i benefici, gli effetti positivi di questo approccio»

ApplePay e Google Wallet un modello di business che non sostituisce la banca



LE NUOVE TECNOLOGIE HANNO MOLTIPLICATO I CANALI PER COMPRARE E RESO PIÙ CONCORRENZIALI I MERCATI. MA GLI ISTITUTI DI CREDITO TRADIZIONALI RISPONDONO AI NUOVI OPERATORI CON STRATEGIE OLISTICHE CHE INTEGRANO LA MULTICANALITÀ

Mariano Mangia

Roma

Una banca "olistica" per offrire un servizio migliore, ponendo al centro il cliente, non più la vendita del singolo prodotto o servizio. Un ribaltamento di approccio determinato dai profondi cambiamenti intervenuti: le nuove tecnologie hanno moltiplicato i canali d'acquisto, reso più concorrenziali i mercati, hanno modificato le abitudini dei consumatori. Oggi è sempre più il consumatore che decide - a quale prezzo acquistare e attraverso quali canali - a scegliere il livello di servizio. È quello che facciamo quando acquistiamo un biglietto aereo o un libro, pure quando dobbiamo

I SERVIZI INNOVATIVI NON FINANZIARI

Per categoria di Mobile Banking



1



2

Giovanni Babelini (1)
direttore generale
Abi
Luigi Abete (2)
presidente Fedeb
Federazione banche,
assicurazioni e finanza

loro app, magià dispone di Google Wallet, il servizio di digital wallet, il portafoglio digitale che memorizza carte di credito e di debito e consente di pagare acquisti online e nei negozi e, negli Usa, di inviare denaro.

Non si sostituiscono alle banche e società emittenti carte di credito, si limitano a veicolare i pagamenti, per ora. Ad arginare una loro possibile "invasione di campo" ci sono le forti barriere all'ingresso del settore bancario. Costituire una banca è impegnativo, assorbe molto capitale e impone l'osservanza di norme e regole molto stringenti; raccogliere e gestire depositi, poi, non è nemmeno

milioni di portafogli digitali attivi; di questi clienti conoscono abitudini, preferenze e sono in grado di tracciarne perfino la posizione. Nei confronti di Google o di Amazon non c'è la diffidenza, quando non l'aperta ostilità, che una parte della popolazione riserva al mondo bancario; per la gran parte degli utenti rappresentano qualcosa di più familiare e comprensibile, i loro servizi sono facili da usare, intuitivi. E le banche come reagiscono a questo mondo in evoluzione? Cambiano approccio.

Il rapporto tra banca e cliente si svolge ormai attraverso una pluralità di canali, una metà circa dei

olistica significa gestire la multicanalità in maniera coerente e integrata, ad esempio la banca remota utilizzata non solo per i pagamenti o per consultare saldo o quotazioni, ma anche per la gestione delle finanze personali, il Personal Financial Management, per parlare con il proprio gestore via computer, smartphone o chat, oppure avviare un'operazione sul canale digitale e concluderla in filiale o viceversa. È il cliente che viene posto al centro del sistema, in una relazione che non è più solo di vendita, ma anche di dialogo, di interazione; i social network rappresentano così un ulteriore ambito di dialogo con il cliente e

Idee vincenti

Nel 2013 proprio *Dimensione Cliente* ha favorito la diffusione dell'ideale *Banca Olistica*:
vicinanza al cliente, rispetto, fiducia, equilibrio, tecnologia

Oggi abbiamo conferma del suo valore
per il *Sistema Banca*

Fu un'idea innovativa

INNOVAZIONE

Fare le cose **prima** degli altri
in un modo **diverso**,
più semplice, **più veloce**,
che produce **maggiori risultati**
maggior benessere per tutti

BENESSERE

Il benessere dipende da una
base **materiale**
ma è completo solo con
la **componente immateriale:**
il rapporto umano

RAPPORTO UMANO

Rapporto fra le persone
basato su rispetto, affidabilità, fiducia,
efficienza, collaborazione

Oggi la persona lo «pretende»

PRB

PROSPERITÀ

La banca prospera
sul rapporto con il cliente
“la banca è **tirata** dal cliente”

(2011 Luciano Pero – Docente MIP Politecnico Milano)

STUPIRE

La banca deve
stupire il cliente
per affidabilità ed efficienza

MIGLIORAMENTO CONTINUO

BANCA D'ALBA

Banca d'Alba
comprendendo il valore
della *tecnologia digitale*
ha “stupito” il cliente

MIGLIORAMENTO CONTINUO

COLLABORAZIONE

Con PRB ha realizzato
la soddisfazione di
“bisogni complessi
nel punto di vendita”

MIGLIORAMENTO CONTINUO

2008

Lavoravamo su un
progetto importante per la banca
riguardante la digitalizzazione
dei flussi documentali

PROCEDURA DI SPORTELLO

Realizzammo la
procedura digitale di sportello
integrandola con il *software gestionale*
e con la *Intranet* della banca

(nel 2008 non esistevano precedenti)

SPORTELLLO DIGITALE

Supportava l'operatore nel fornire al cliente un servizio più veloce e preciso:

- Identificare il cliente e il delegato
- Censire il nuovo cliente
- Scegliere il servizio da erogare
- Listare i documenti da richiedere
- Catturare i documenti, da fonti diverse
- Attivare il servizio

E ANCORA

- Sospendere e riprendere il servizio
- Archiviare nel sistema di *Work-Flow* documentale
- Elaborare le quadrature di fine giornata
- Facilitare i controlli interni

MIGLIORAMENTO CONTINUO

VANTAGGI PER IL CLIENTE

- Rapidità nell'erogazione del servizio
- Precisione e accuratezza
- Nessuno smarrimento

MIGLIORAMENTO CONTINUO

VANTAGGI PER L'OPERATORE

- Procedura guidata
- Precisione nel lavoro
- Nessuna dimenticanza

VANTAGGI PER LA BANCA

- Clienti più soddisfatti (che parlano...)
- Tempi di lavoro ottimizzati
- Corrispondenza alle normative
- Controlli semplici e precisi

COLLEGAMENTO AL WORKFLOW

L'applicazione di sportello è collegata
a tutta la sottostante
struttura digitale di gestione
dei **Work-Flow organizzativi**

Viceversa, sarebbe stata solo un bel programmino
con limitato valore operativo

ESITO

Accadde che i clienti
aumentarono i loro volumi
e convinsero i conoscenti
a divenire clienti di Banca d'Alba

ORGANIZZAZIONE = SUCCESSO

Anche l'elevata attenzione
della banca per l'organizzazione
ha contribuito,
ad esempio nel Bilancio 2014,
a un **utile rilevante** per la sua dimensione

MIGLIORAMENTO CONTINUO

2012: nuova versione dell'applicazione
di *Front-Office*
ancora più innovativa
con più elevati livelli di servizio

Il miglioramento non ha mai fine

PRB

SPORTELLO WEB

Un notevole passo avanti
che offre ad altri clienti
fra cui la *Cassa di Risparmio di Cento*
notevoli riduzioni dei costi operativi,
controlli, statistiche, automazioni

The background is a dark blue digital dashboard with a grid pattern. It features several data visualization elements: a pie chart on the left, a bar chart at the top center with a percentage sign, a line graph on the right, and a vertical time-axis on the far right. The overall aesthetic is high-tech and data-oriented.

VANTAGGI GRAFOMETRICI

e anche

Firma Grafometrica
e Conservazione Sostitutiva
dei documenti digitali

EVOLUZIONE 2015

APP appoggiata alla
procedura di sportello
Operazioni più semplici e complete
rispetto all'home-banking

PLUS IRRINUNCIABILE

**Tempi brevissimi per modificare
la struttura dei processi organizzativi
e dei programmi collegati
(come quello di *Front-Office*)**

AGGIORNARSI IN POCHI MINUTI

le finestre di lavoro degli utenti

(operativi e direttivi)

sono create e modificate

in pochi minuti

(visioni diverse per compiti diversi)

PRB

VELOCITÀ = EFFICIENZA

Tempi brevi
di cui la banca beneficia
per rispondere alle
mutate aspettative del cliente
e alle nuove necessità normative

TEMPI ADEGUATI

Tempi adeguati ai ritmi attuali

Oggi la persona li «pretende»

PRB

BANCA OLISTICA



MIGLIORAMENTO CONTINUO

BANCA LEADER

