



Ripensare l'Internet Banking come canale di relazione: l'esempio della Consulenza Finanziaria

Carlo Panella

Roma, 7 aprile 2016

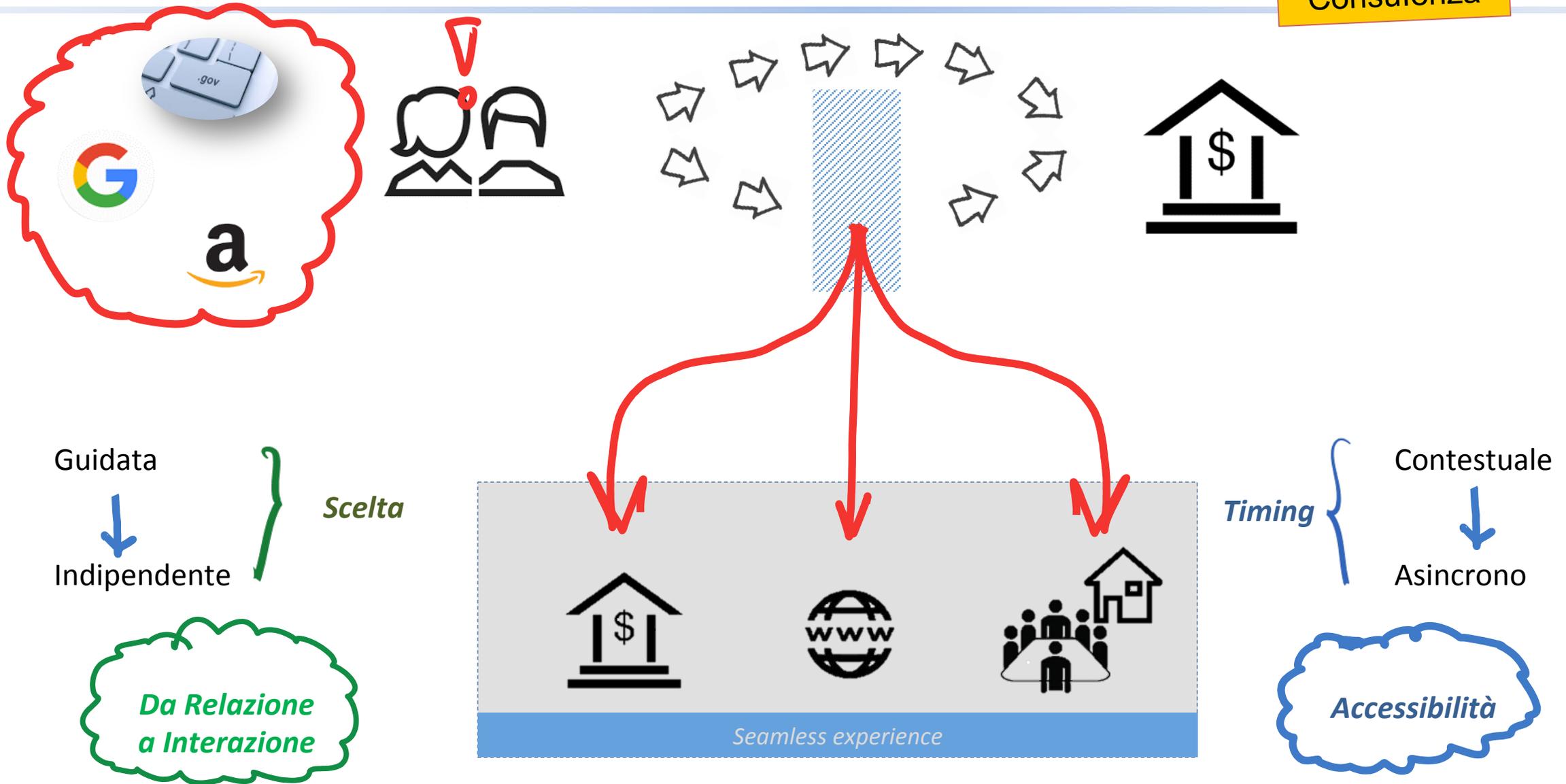
- Premessa e visione
- Un nuovo modo integrato di interagire
- Un esempio di applicazione: la consulenza finanziaria

Contesto «multimediale»



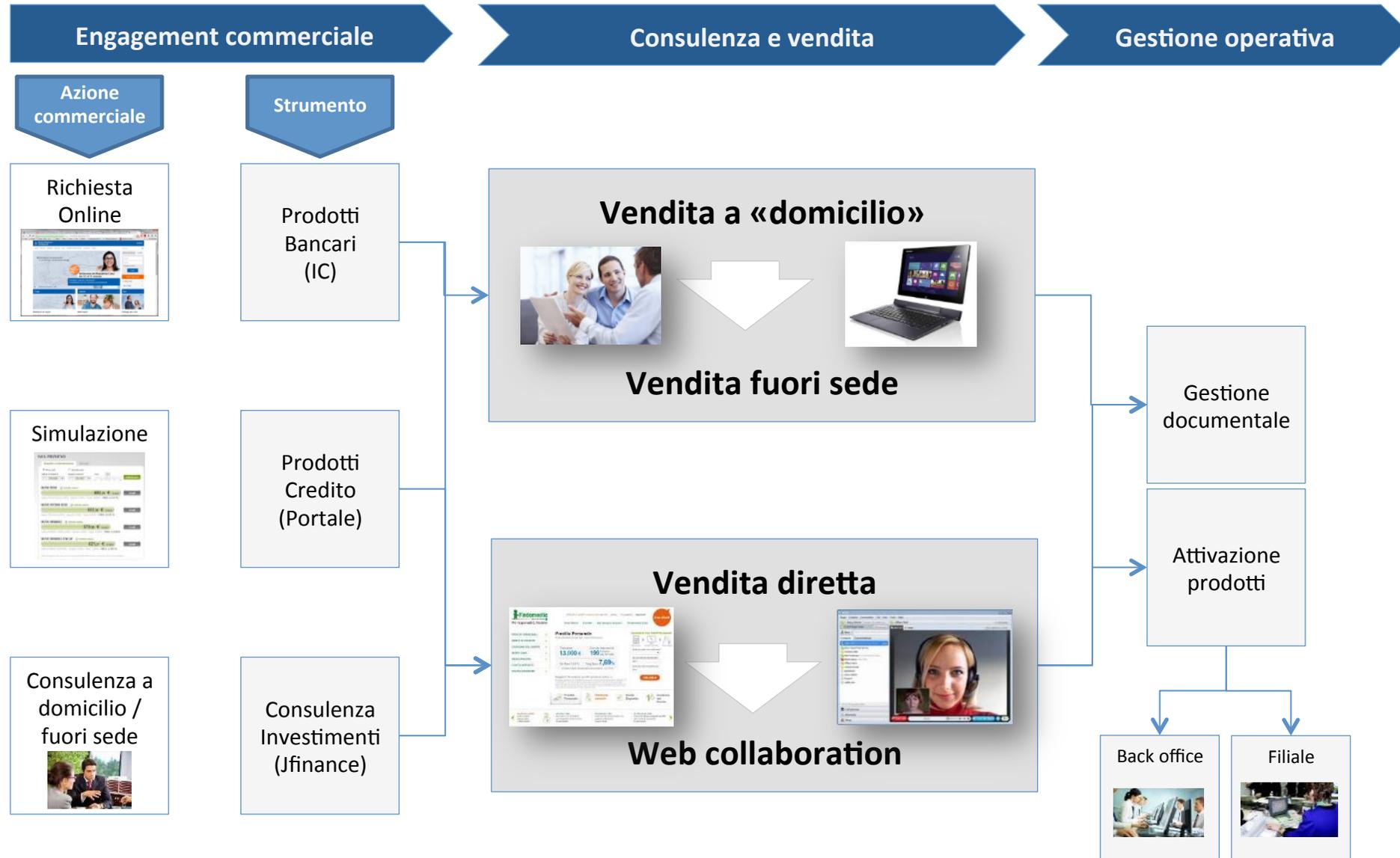
Come sta evolvendo il mercato

Vendita e Consulenza

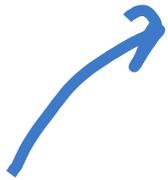


- Premessa e visione
- Un nuovo modo integrato di interagire
- Un esempio di applicazione: la consulenza finanziaria

Interazione multicanale



Accessibilità della Banca: un'unica piattaforma «per andare dal cliente»



Per il cliente che non ha tempo di passare in banca



ed ha familiarità con i nuovi dispositivi



Web collaboration



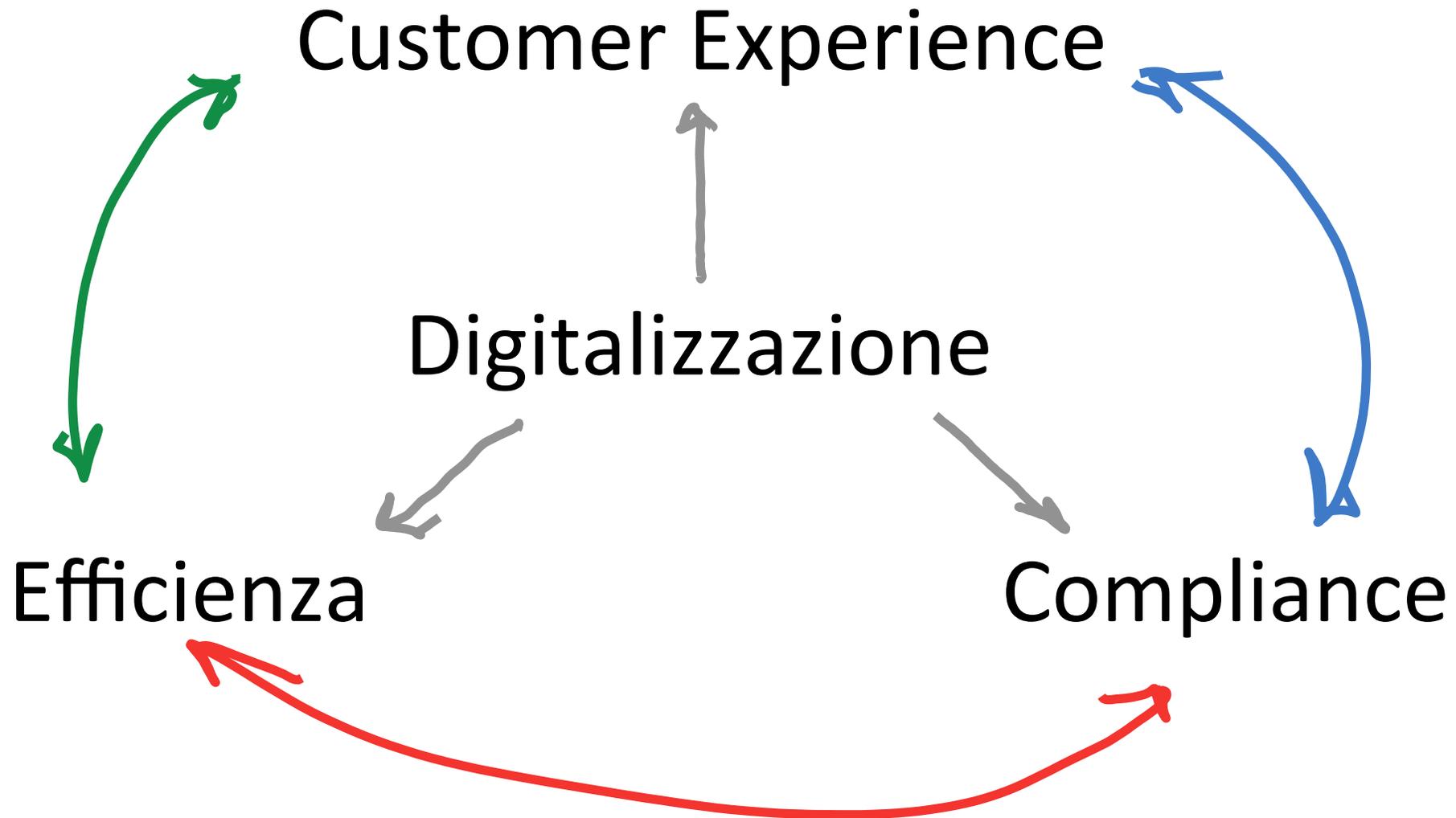
Per il cliente che vuole il contatto diretto



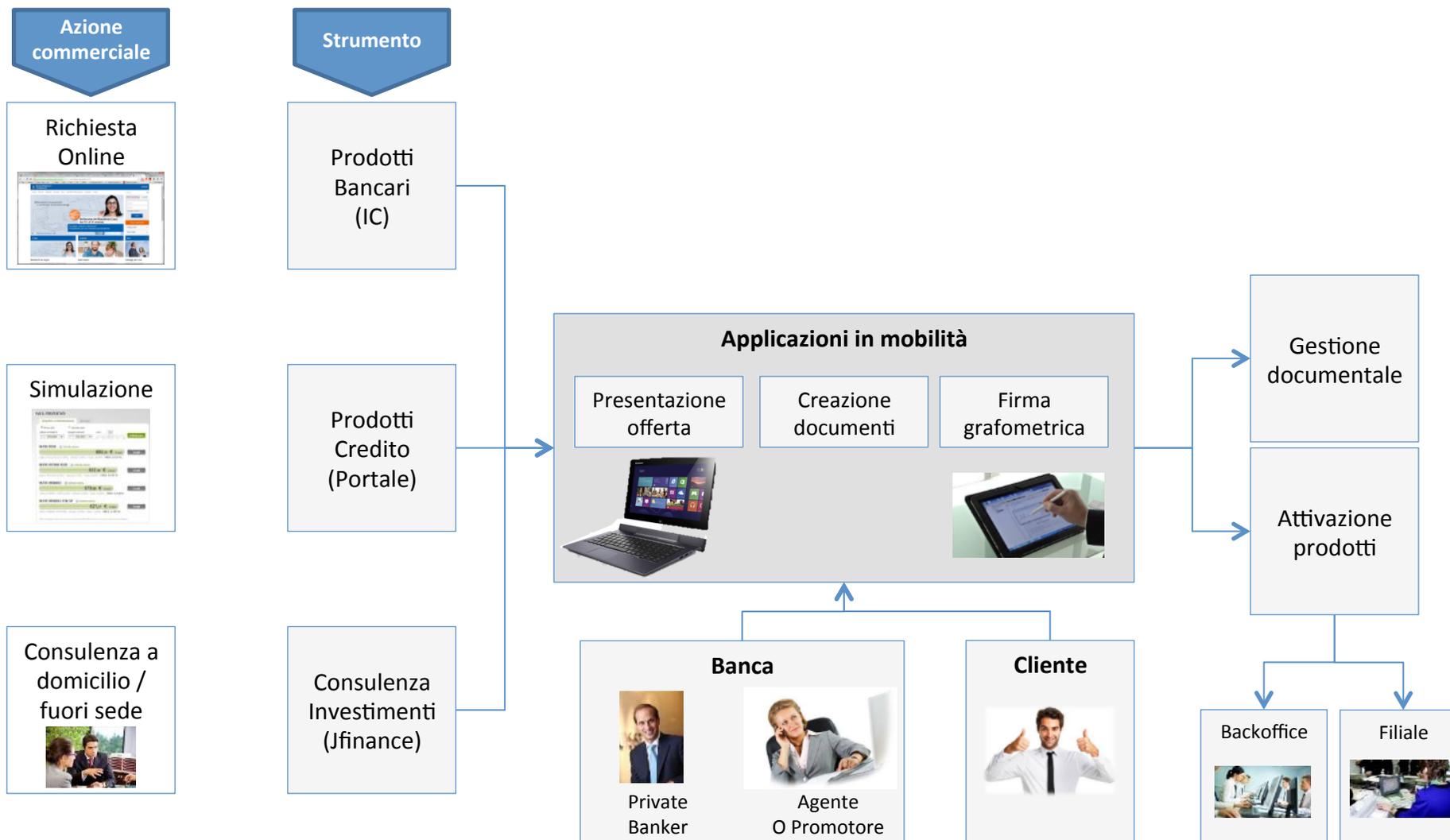
..a casa propria



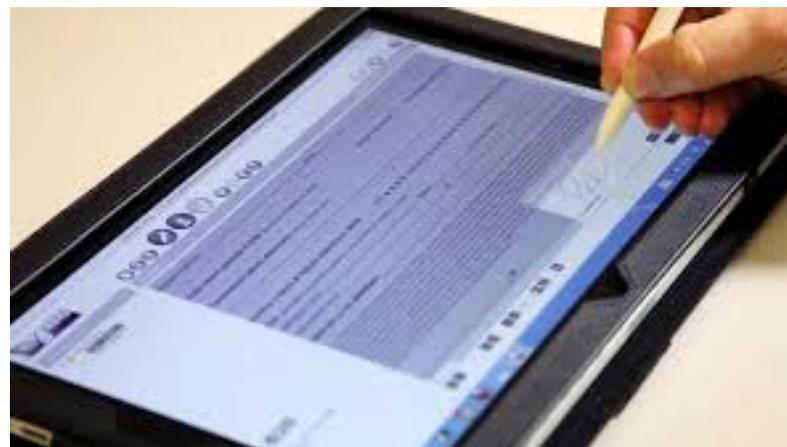
Offerta Fuori Sede



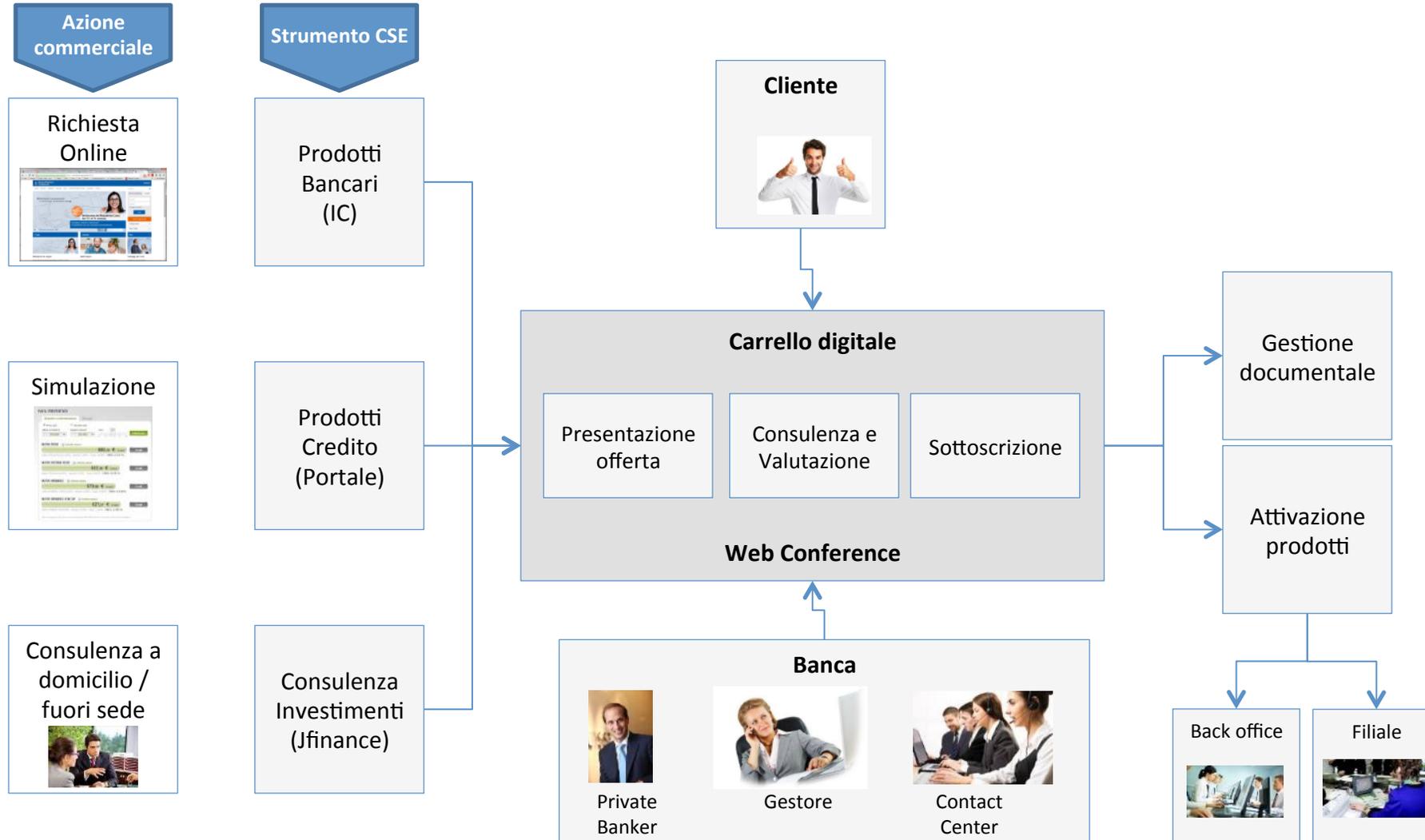
Vendita fuori sede in mobilità



Gli strumenti per la vendita fuori sede



Web Collaboration



- Premessa e visione
- Un nuovo modo integrato di interagire
- Un esempio di applicazione: la consulenza finanziaria

Il Contesto Macroeconomico



Clima di sfiducia nei confronti del sistema bancario



.. la fine dell'era dei rendimenti facili



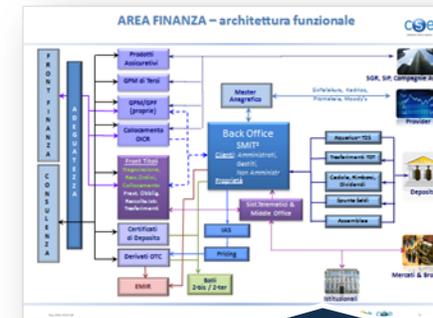
Volatilità sempre più elevata



Difficoltà nell'affrontare scelte d'investimento in autonomia

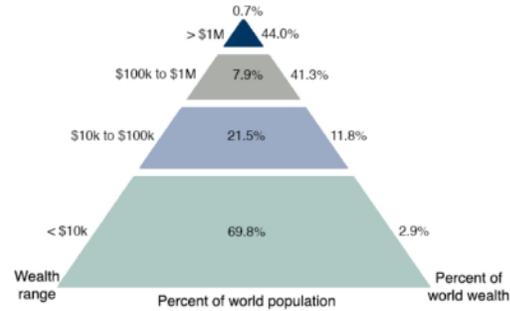


Risparmio Gestito e Consulenza



Soluzioni applicative «a supporto»

Le variabili in gioco per erogare il miglior servizio



Fascia patrimoniale Cliente



Profilo Cliente
(conoscenza, obiettivi, propensione al rischio, etc)



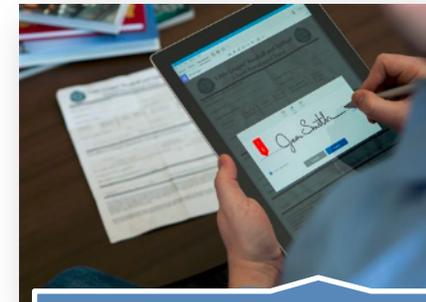
Modalità di contatto e familiarità con i dispositivi



Prodotti e Servizi Bancari



Normativa



La tecnologia

La soluzione del sistema ?

La soluzione del sistema ?

$$\begin{pmatrix} a_{11} & a_{12} & \cdots & a_{1n} \\ a_{21} & a_{22} & \cdots & a_{2n} \\ \vdots & \vdots & \ddots & \vdots \\ a_{m1} & a_{m2} & \cdots & a_{mn} \end{pmatrix} \begin{pmatrix} x_1 \\ x_2 \\ \vdots \\ x_n \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} b_1 \\ b_2 \\ \vdots \\ b_m \end{pmatrix} \quad \mathbf{x} \equiv \begin{pmatrix} x_1 \\ \vdots \\ x_n \end{pmatrix}$$

Servizio Integrato

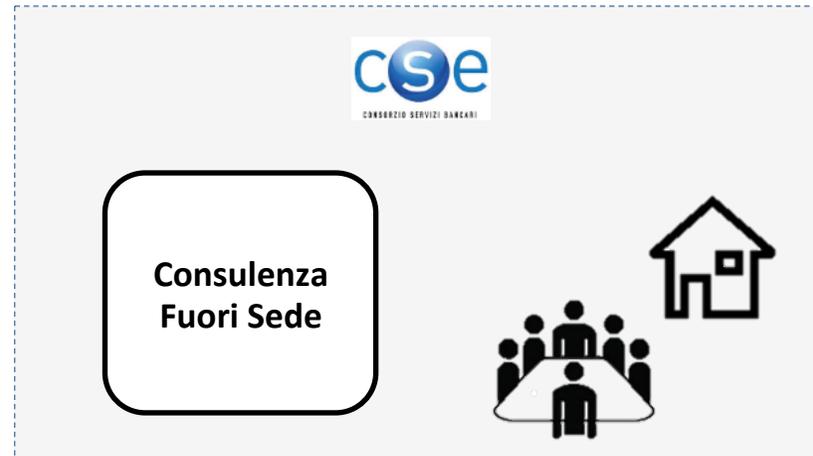
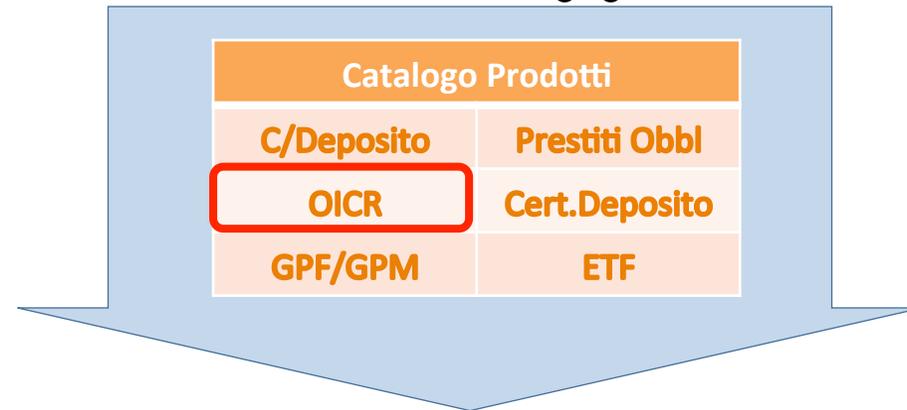
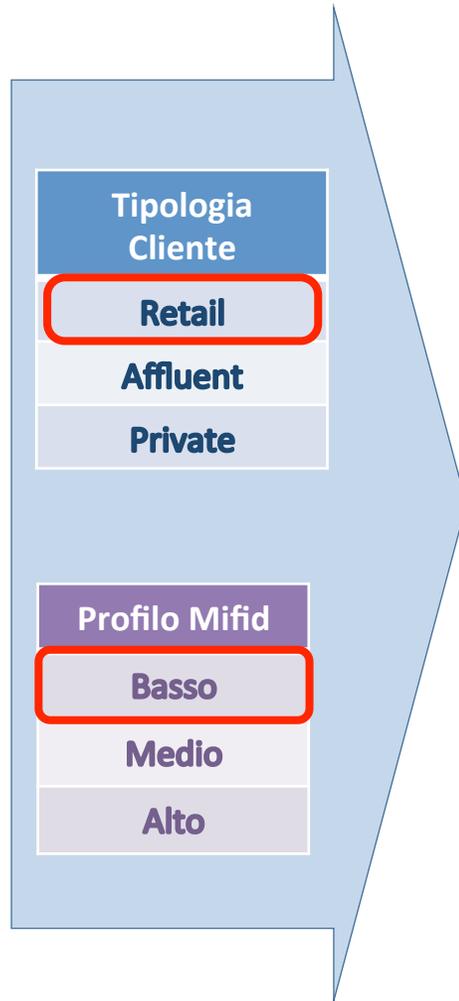


La piattaforma per la vendita di prodotti

Quali esigenze 



Chi è



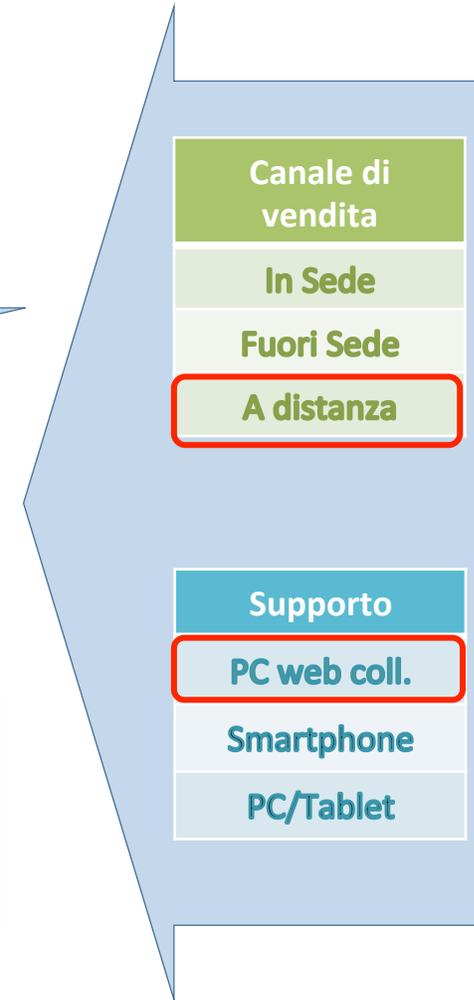
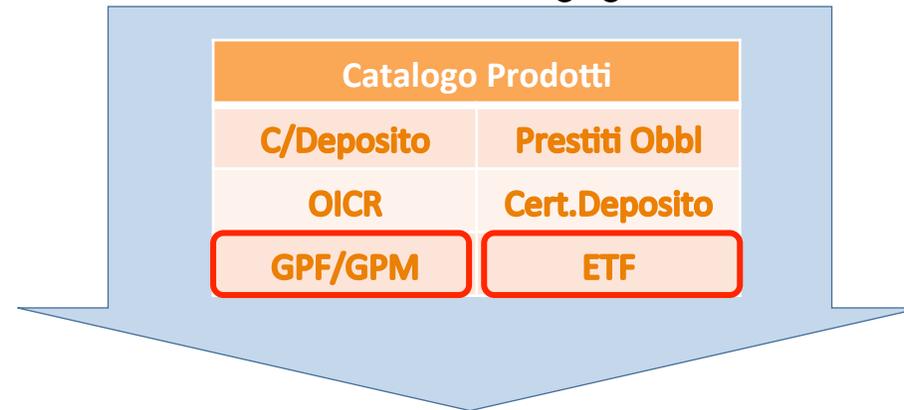
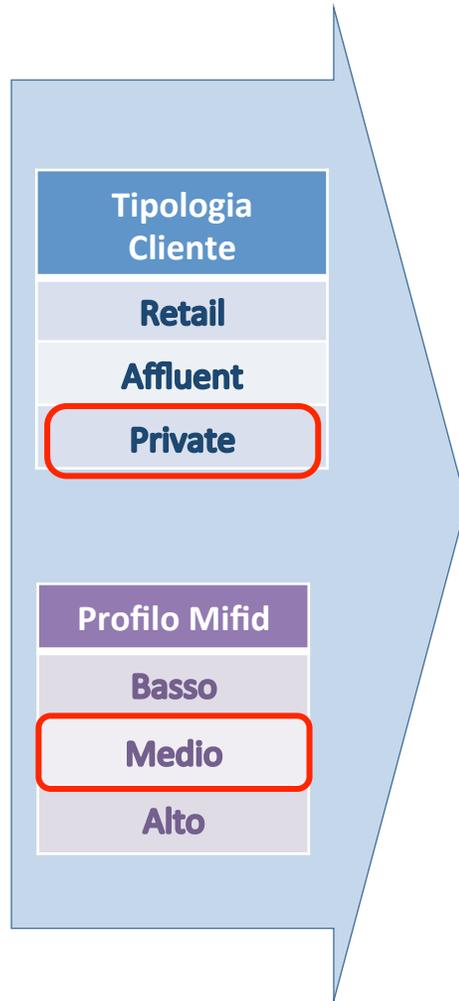
Interazione

La piattaforma per la vendita di prodotti

Quali esigenze 

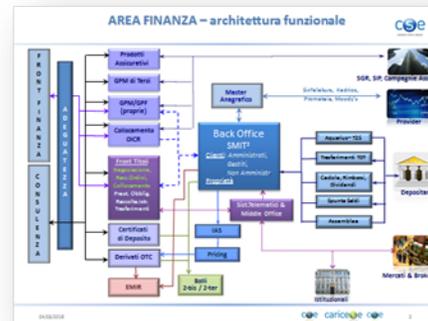


Chi è

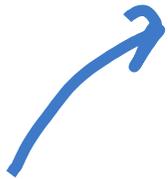


Interazione

Le soluzioni applicative



Accessibilità della Banca: un'unica piattaforma «per andare dal cliente»



Per il cliente che non ha tempo di passare in banca



ed ha familiarità con i nuovi dispositivi



Web collaboration



Per il cliente che vuole il contatto diretto



..a casa propria



Offerta Fuori Sede

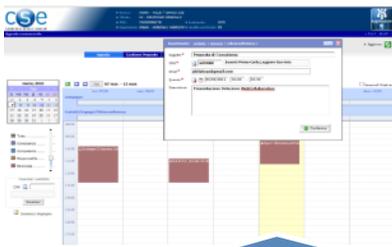
Consulenza in Web Collaboration – Step 1



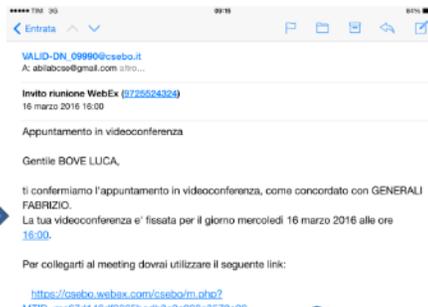
Il private contatta il cliente...



...consulta l'agenda



...registra l'appuntamento



Invio della mail con i link per la videochat



Attivazione videochat e condivisione applicazione

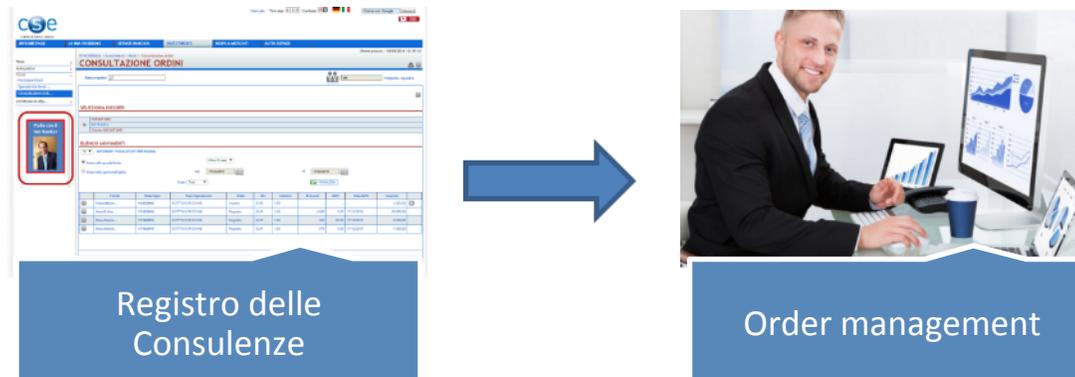
Il contatto e l'appuntamento

Consulenza in Web Collaboration – Step 2

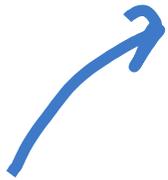


Formulazione della proposta di consulenza

Consulenza in Web Collaboration – step 3



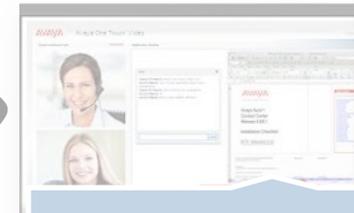
Accessibilità della Banca: un'unica piattaforma «per andare dal cliente»



Per il cliente che non ha tempo di passare in banca



ed ha familiarità con i nuovi dispositivi



Web collaboration



Per il cliente che vuole il contatto diretto



..a casa propria



Offerta Fuori Sede



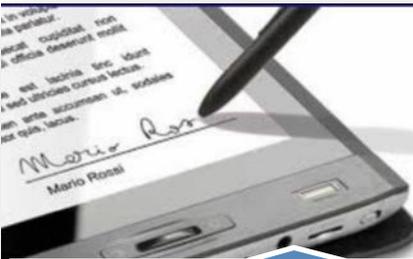
Il private si reca a casa del cliente



Utilizza un PC Tablet in connessione remota sicura



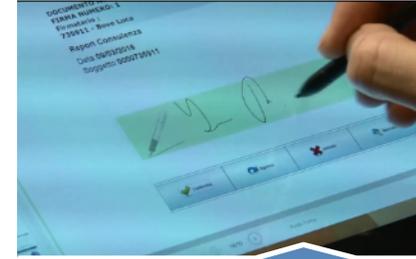
Formulazione della proposta di consulenza



Firma elettronica per accettazione proposta



Inserimento Ordini



Firma elettronica



Ripensare l'Internet Banking come canale di relazione: l'esempio della Consulenza Finanziaria

Carlo Panella

Roma, 7 aprile 2016