

BPER:

Banca

La nuova filiale BPER Banca.

Più relazione,
più experience, più servizio.

Convegno ABI - Dimensione Cliente
ROMA, 8 / 4 / 2016

BPER:

Banca

**La nuova filiale BPER Banca.
Più relazione, più experience, più servizio.**

A person's hands are shown holding a tablet computer over a desk. The desk has a white coffee cup, some papers, and a pen. The background is blurred, showing a window with light coming through. The overall scene suggests a professional or business environment.

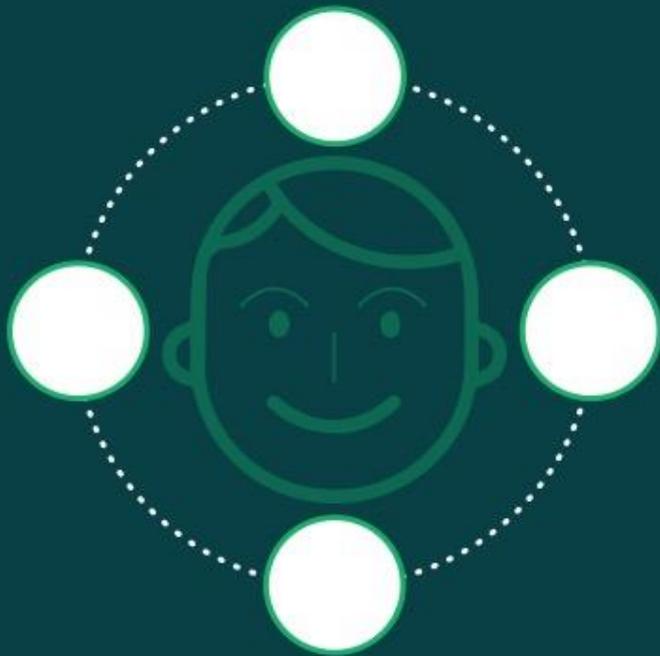
Ma ha ancora
senso investire
nel canale fisico?

I presupposti del progetto



Il progetto di definizione di un concept di nuova filiale si sviluppa in BPER Banca ad inizio 2015, con l'obiettivo di coniugare tre presupposti evolutivi fondamentali.

Potenziare la Customer Experience



Persone e attributi di valore

Potenziare la Customer Experience



Persone e attributi di valore

Potenziare la Customer Experience



La nuova identità di brand BPER Banca

Rebranding BPER Banca – aprile 2015



In BPER crediamo che capire la differenza faccia la differenza. Combiniamo la solidità di una banca nazionale con una profonda conoscenza dei territori in cui i nostri clienti vivono e operano per aiutarli a realizzare un domani concreto.

La forza dell'equilibrio. Scegliere insieme per crescere insieme.

ALLINEAMENTO DI TUTTI I TOUCH-POINT



Siti internet



Piattaforme banca diretta



Comunicazione istituzionale e commerciale



Modulistica e stationery



Filiali: insegne e nuovo lay-out

L'approccio progettuale ed il processo di lavoro



Il percorso progettuale, che si è avvalso del supporto della società di experience design **DINN!**, ha seguito un rigoroso processo di comprensione del contesto e delle attese dei clienti.

I driver dell'experience BPER Banca



Ciò che i clienti chiedono



BPER:
Banca

Ciò che noi
vogliamo essere

I driver dell'experience BPER Banca



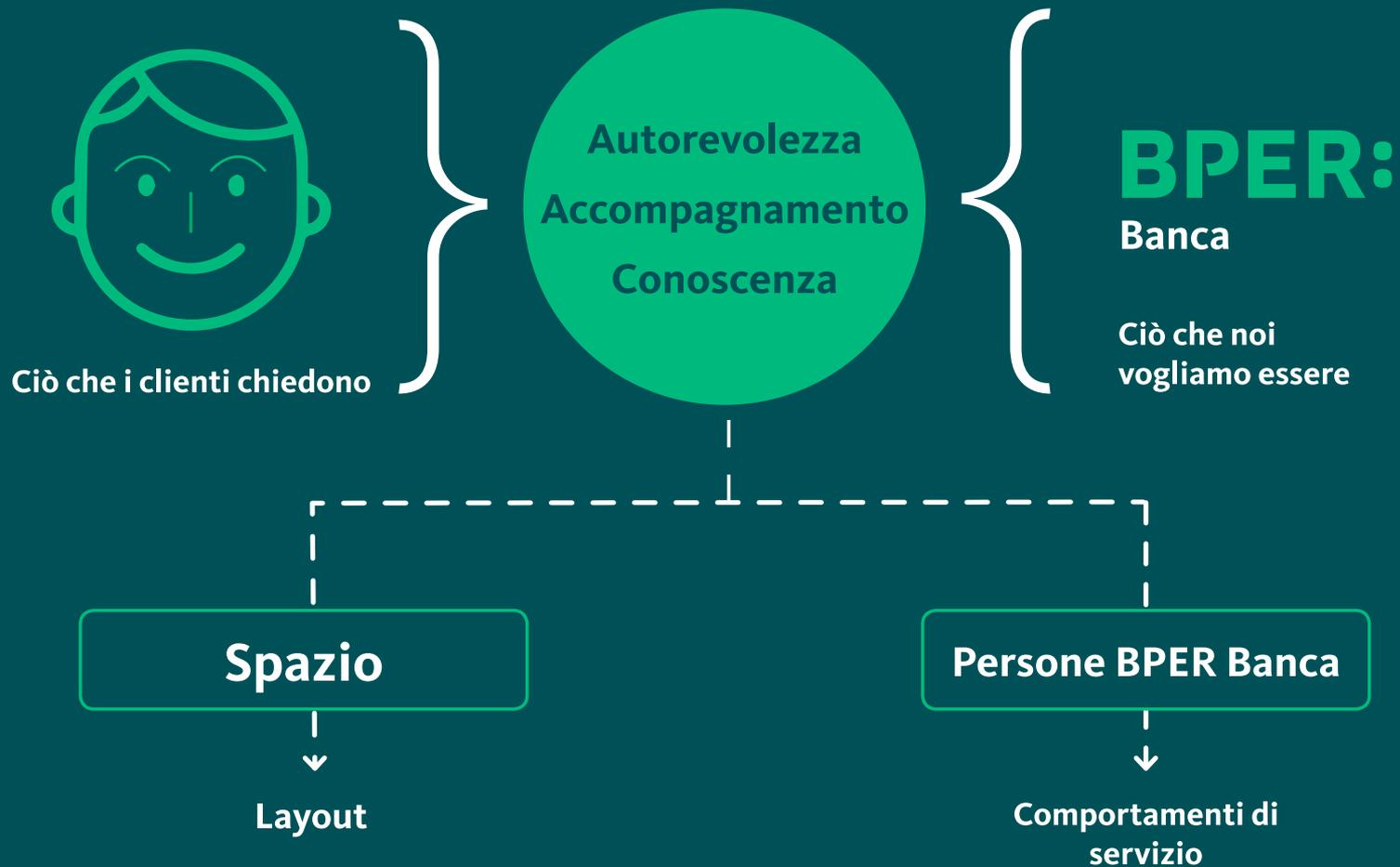
Ciò che i clienti chiedono

Autorevolezza
Accompagnamento
Conoscenza

BPER:
Banca

Ciò che noi
vogliamo essere

I driver dell'experience BPER Banca



A green office chair is positioned in the center of a vast, dark, and empty industrial space, possibly a warehouse or a large parking garage. The space is characterized by a grid of concrete pillars and steel beams, creating a sense of depth and scale. The lighting is dramatic, with a bright spot on the floor directly in front of the chair, highlighting its presence in the otherwise dark environment. The overall mood is one of solitude and anticipation.

Accoglienza



Attesa

BPER:
Banca

Vicina. Oltre le attese.



Consulenza

BPER:
Banca

Vicina. **Oltre** le attese.



BPER:

Banca

Per noi fare banca significa essere al fianco di persone, imprese e comunità per fare le scelte giuste, condividendo rischi e opportunità.

Costruire insieme un domani concreto è il nostro impegno quotidiano.

I momenti chiave della nuova esperienza di servizio BPER Banca

BACK OFFICE



AUTOREVOLEZZA

ACCOMPAGNAMENTO

CONOSCENZA

BPER:
Banca

Vicina. **Oltre** le attese.



Accoglienza

BPER:
Banca

Vicina. Oltre le attese.

Accoglienza

A man with a beard, wearing a dark quilted jacket and a watch, is shown in profile from the chest up. He is pointing his right index finger at a large computer monitor. The monitor displays a website with a header, a main image of a man in a suit, and a grid of smaller images below. The background is a blurred office environment with ceiling lights.

Scoperta

BPER:
Banca

Vicina. **Oltre** le attese.

Scegliere

Qualsiasi sia la tua esigenza,
scegli la soluzione più adatta.

Capire

Approfondisci tutto ciò
che possiamo fare per te.

Scoprire

In ogni momento, scopri la nostra
proposta migliore.



Scoperta



Consulenza

BPER:
Banca

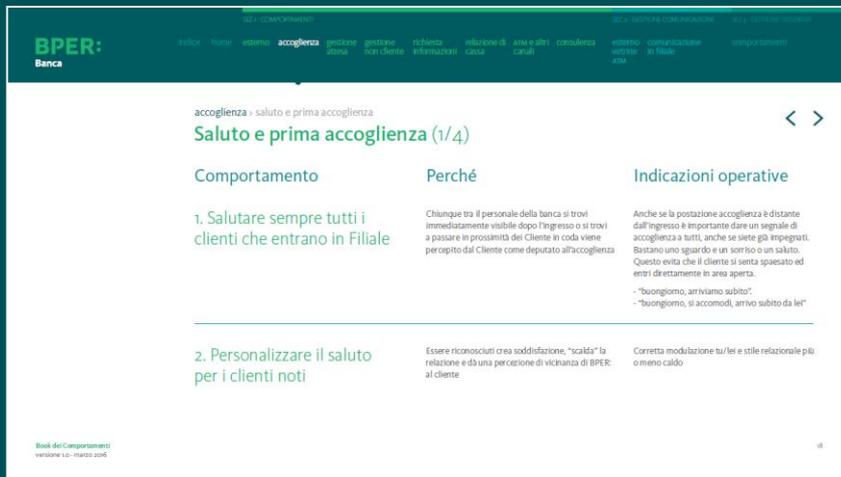
Vicina. **Oltre** le attese.

Consulenza

BPER:
Banca

Vicina. **Oltre** le attese.

I comportamenti di servizio



Abbiamo progettato i nuovi comportamenti di servizio. Il Book dei comportamenti che li raccoglie e li armonizza con le nuove logiche di servizio rappresenta un asset fondamentale per migliorare l'experience del cliente sul touch point filiale.

Le reazioni dei clienti

Survey in Filiale - Aspetti Positivi espressi dai Clienti

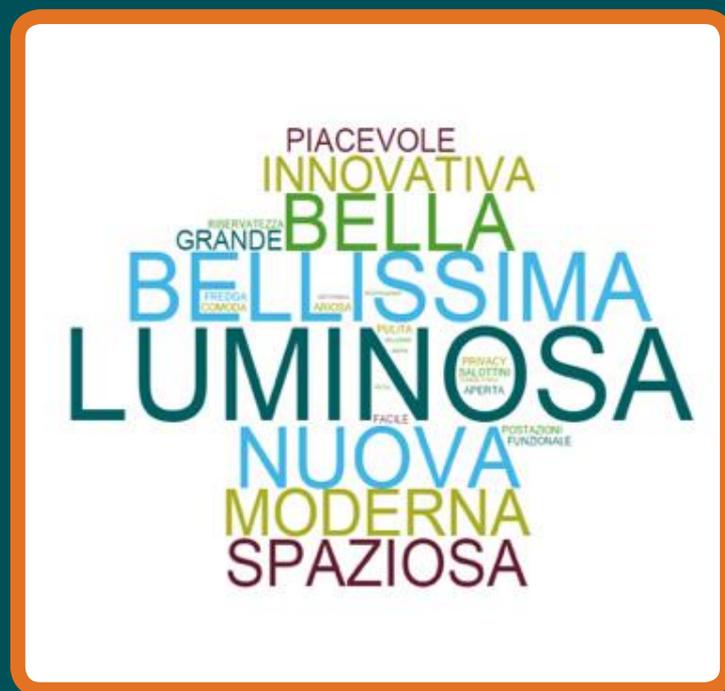
Pilota 1

Base: Clienti BPER Banca (n=136)



Pilota 2

Base: Clienti BPER Banca (n=141)



Ricerca a cura di Doxa S.p.A.

“The branch is part of delivering excellent customer experiences. That is important because, by 2020, customer experience will overtake price and product as the key brand differentiator”

Jeff Cotrupe

BPER:

Banca

Grazie.

Daniele Pedrazzi

Francesca Iaselli

Convegno ABI - Dimensione Cliente
ROMA, 8 / 4 / 2016