

# Il Cerchio e il Rettangolo

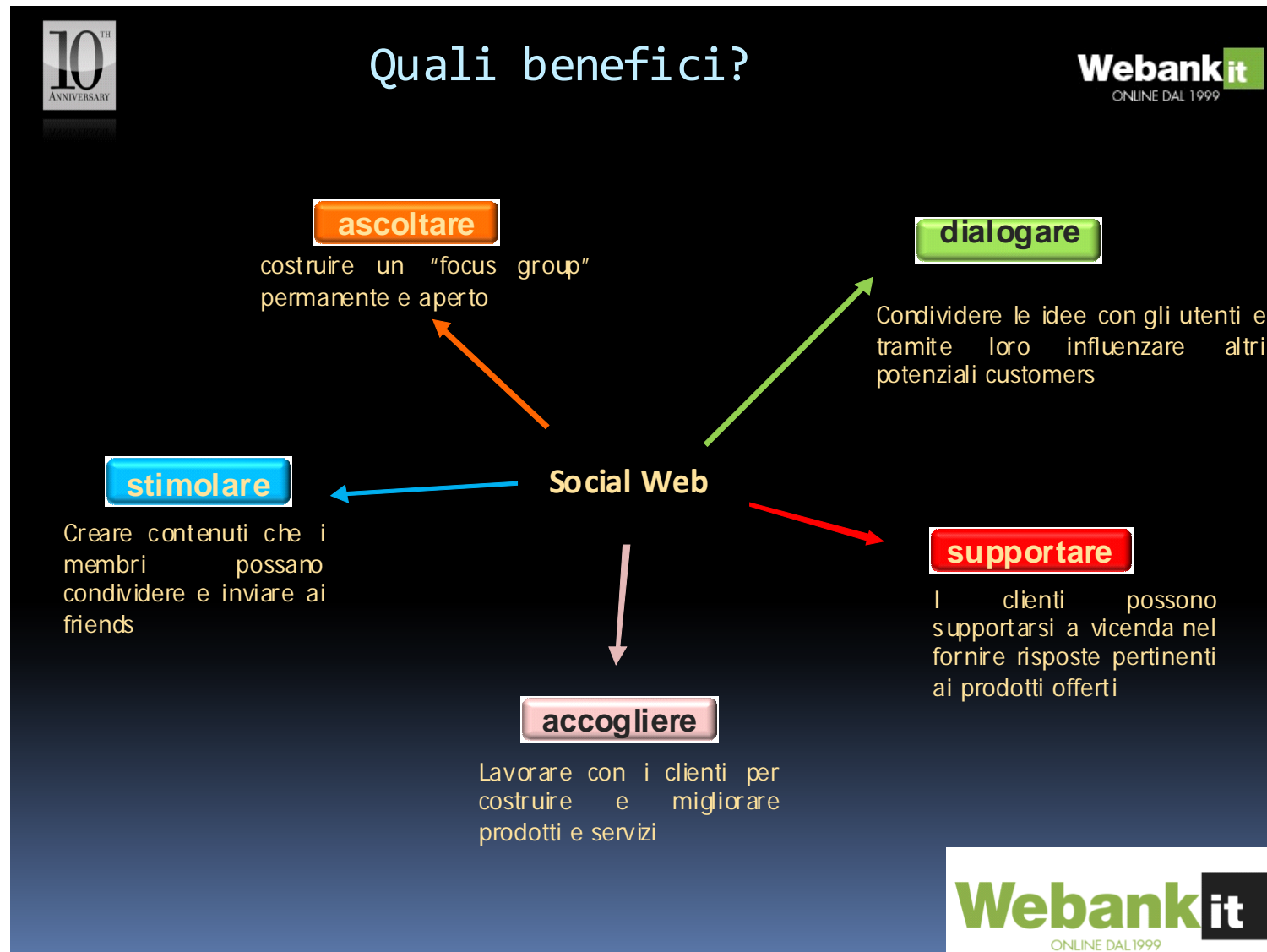
## Come cambia la geometria dell'impresa

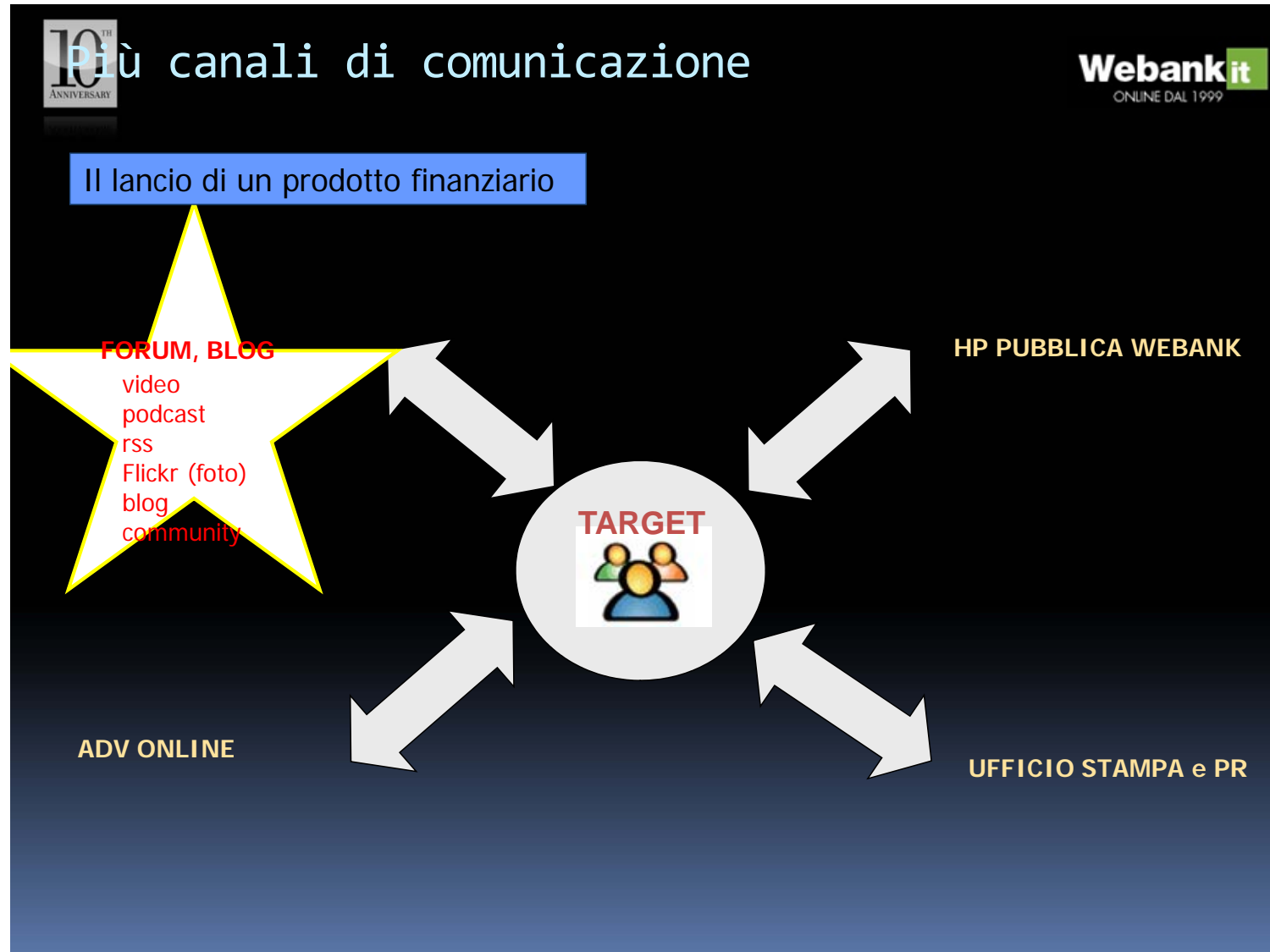
*ABI – Dimensione Cliente 2010*

Carlo Panella

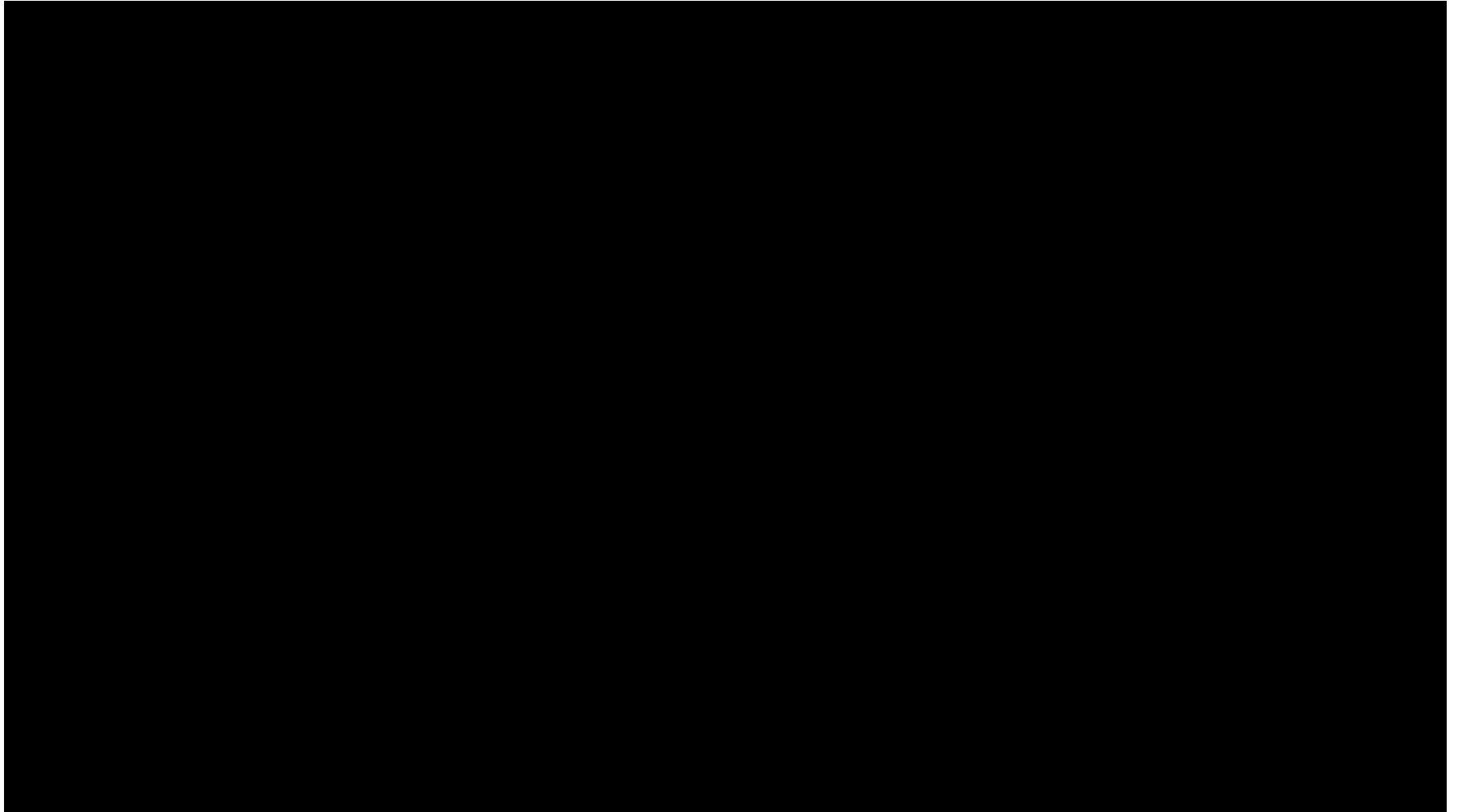


- Da dove partiamo...
- Geometria: cerchio, rettangolo e modelli di business
- Le esperienze WeBank





# Da dove partiamo...SPOT WeBank



# Il punto di partenza

- WeBank è una banca online
- WeBank offre un conto deposito
- WeBank fa pubblicità in televisione perchè vuole acquisire molti clienti
- ...WeBank non è diversa.
- E la customer experience?

- Da dove partiamo...

- Geometria: cerchio, rettangolo e modelli di business

- Le esperienze WeBank

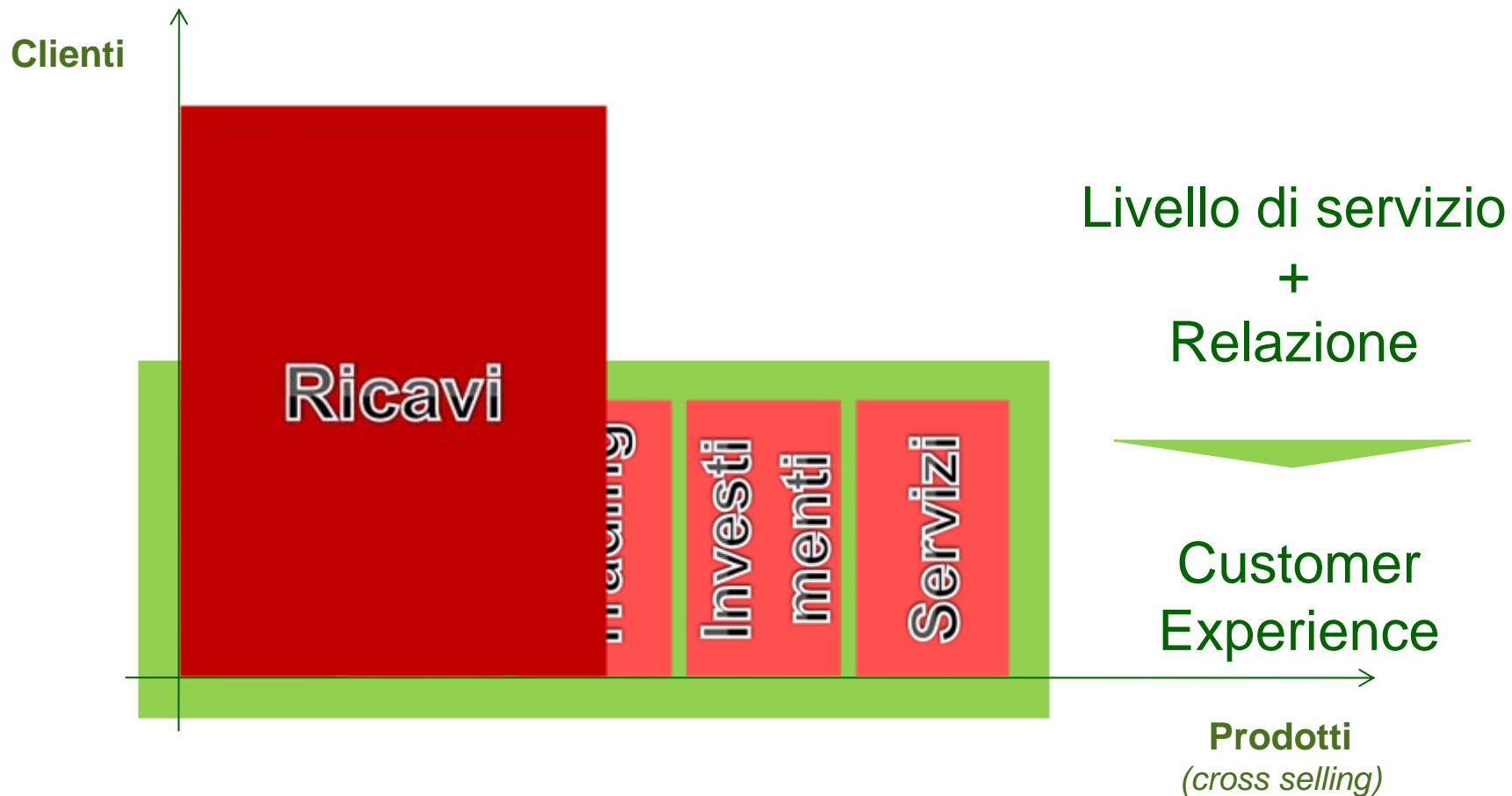
**Conto Economico**

**Clienti**

**Conto Economico**

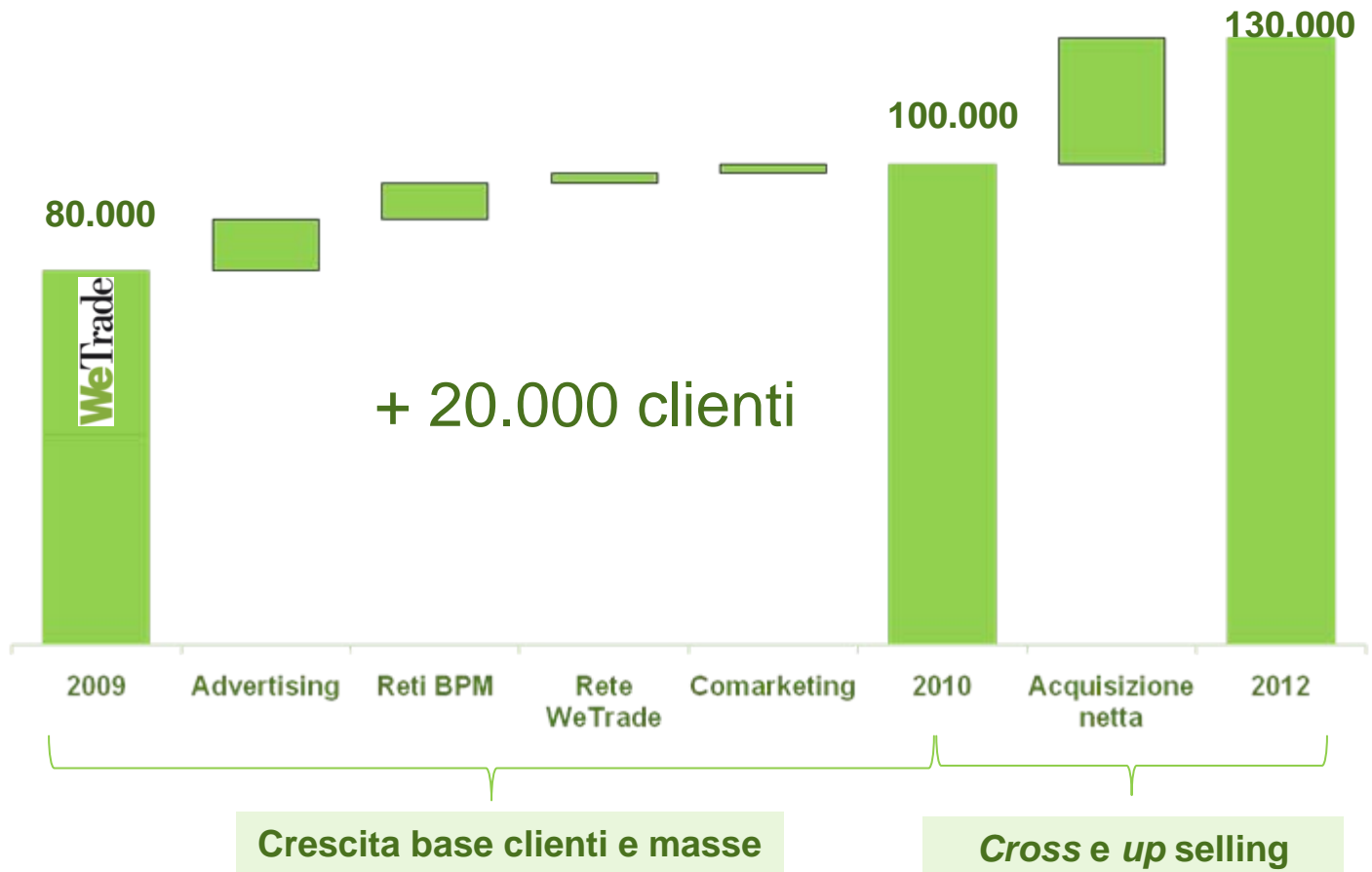
**Clienti**






# Obiettivi piano strategico WeBank

Il piano per I triennio 2010 – 2012 prevede due fasi con obiettivi distinti e sinergici



# L'offerta di WeBank



The screenshot shows the WeBank website interface. At the top, there is a navigation bar with the WeBank logo and the text 'ONLINE DAL 1999'. To the right of the logo, there are links for 'Privati' and 'Business', and input fields for 'user ID' and 'password', followed by an 'ENTRA' button. Below this is a main navigation menu with the following items: 'IL CONTO', 'IL TRADING', 'GLI INVESTIMENTI', 'I FINANZIAMENTI', 'LE ASSICURAZIONI', and 'L'OFFERTA BUSINESS'. A red box highlights this navigation menu. The main content area features a large banner for 'CONTO WEBANK RRENDE E CORRE.' with a spotted cow illustration and a '3% SU DEPOSITO 12 MESI' badge. Below the banner are two buttons: 'SCOPRI DI PIÙ' and 'APRI IL CONTO'. To the right of the banner are two promotional cards: 'GlobalBond Best Execution dinamica su 4.000 obbligazioni' and 'Prestiti Lo strumento flessibile per le tue esigenze'. On the far right, there is a vertical sidebar with the text 'SEGUICI', 'PARTECIPA', and 'CONDIVIDI'. Below the main content area, there are three columns of information: 'SEMPRE AL TUO FIANCO' (Informazioni commerciali), 'I SERVIZI AL TUO SERVIZIO' (Trasloco in Webank), and 'SOCIAL MEDIA' (Incentivi 2010). A large green banner with white text 'Oltre 370 funzioni tra informative e dispositive' is overlaid across the bottom of the main content area. At the very bottom, there is a footer with various links: 'Chi siamo', 'Social media newsroom', 'Trasparenza', 'Privacy', 'Sicurezza', 'Requisiti tecnici', 'La banca che vorrei', and 'I nostri partner'.

**Conto Economico**

**Clienti**

# Il cerchio



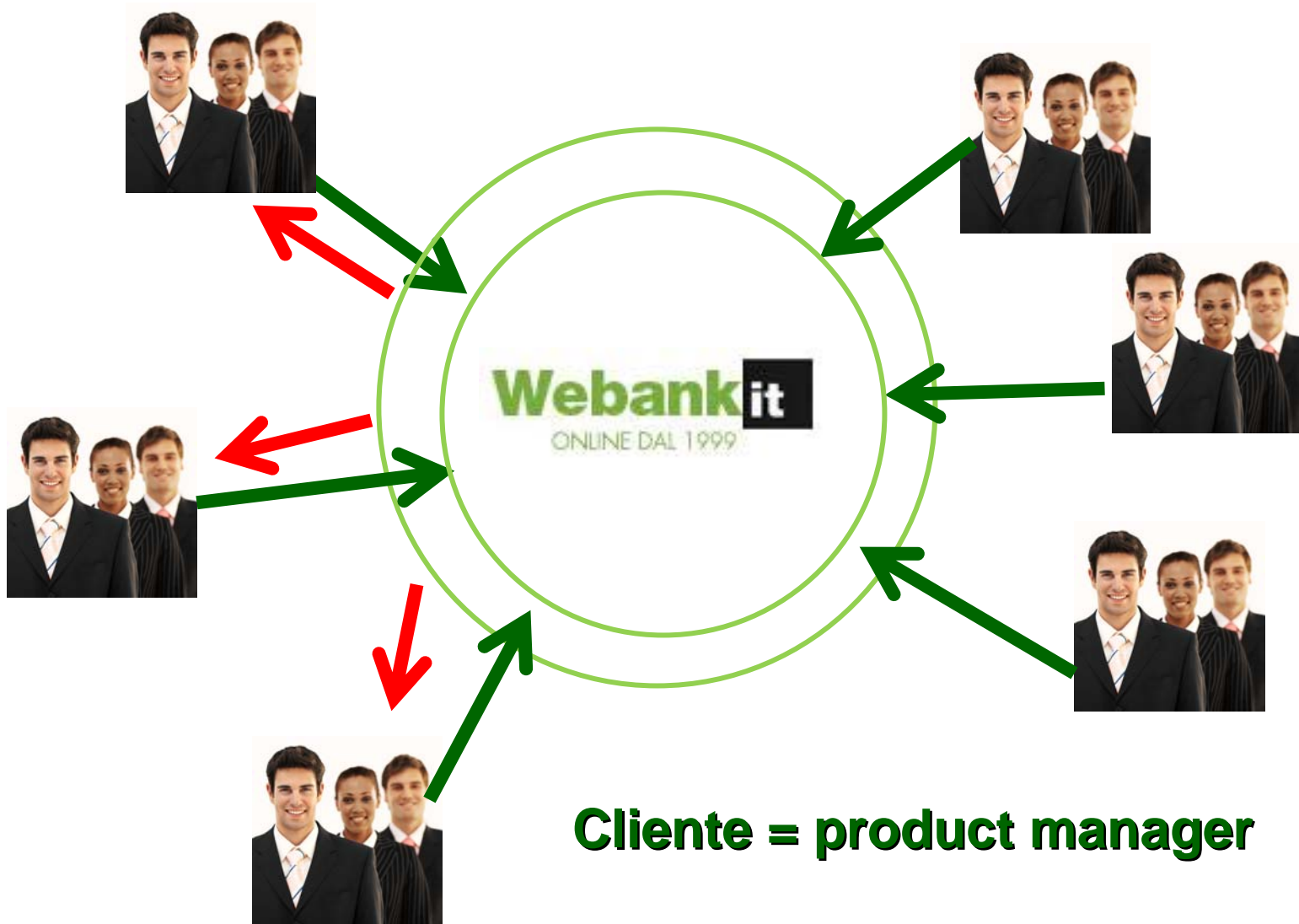
# Il cerchio



**Cliente = operatore di sportello**

# Il cerchio

**Cliente = consulente**



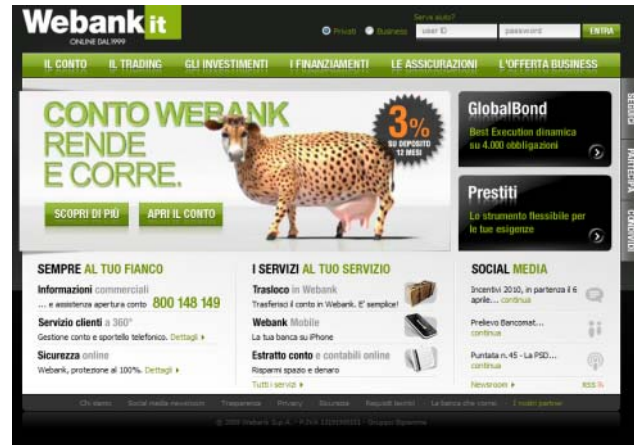
**Cliente = product manager**

- Da dove partiamo...
- Geometria: cerchio, rettangolo e modelli di business
- Le esperienze WeBank

# I clienti product manager e consulenti

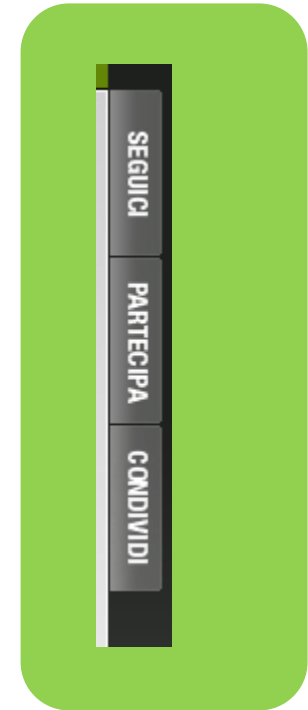
ONLINE DAL 1999

Consulenti



The screenshot shows the Webank.it website interface. At the top, there's a navigation bar with links: IL CONTO, IL TRADING, GLI INVESTIMENTI, I FINANZIAMENTI, LE ASSICURAZIONI, L'OFFERTA BUSINESS. The main content area features a large banner for 'CONTO WEBBANK RENDE E CORRE.' with a 3% interest rate and a cow illustration. Below the banner, there are sections for 'SEMPRE AL TUO FIANCO' (Informationi commerciali, Servizio clienti a 360°, Sicurezza online), 'I SERVIZI AL TUO SERVIZIO' (Trasloco in Webank, Webank Mobile, Estratto conto e contabili online), and 'SOCIAL MEDIA'. A sidebar on the right contains 'GlobalBond' and 'Prestiti' sections.

Product manager



A vertical navigation bar with three buttons: SEGUICI, PARTECIPA, and CONDIVIDI.

## 2010: convergenza e condivisione

# Webank it

ONLINE DAL1999


Serve aiuto?

Privati  Business

user ID password **ENTRA**

**IL CONTO** **IL TRADING** **GLI INVESTIMENTI** **I FINANZIAMENTI** **LE ASSICURAZIONI** **L'OFFERTA BUSINESS**

## CONTO WEBANK RENDE E CORRE.



**3%**  
SU DEPOSITO  
12 MESI

**SCOPRI DI PIÙ** **APRI IL CONTO**

### GlobalBond

Best Execution dinamica su 4.000 obbligazioni

### Prestiti

Lo strumento flessibile per le tue esigenze

### SEMPRE AL TUO FIANCO


**Informazioni commerciali**  
... e assistenza apertura conto **800 148 149**

**Servizio clienti a 360°**  
Gestione conto e sportello telefonico. [Dettagli](#)

**Sicurezza online**  
Webank, protezione al 100%. [Dettagli](#)

### I SERVIZI AL TUO SERVIZIO

**Supporto alla gestione del conto**  
Tutti i canali per contattarci 


**Webank Mobile**  
La tua banca su iPhone 


**Sportello telefonico**  
Fai le principali disposizioni al telefono 

[Tutti i servizi](#)

### SOCIAL MEDIA

Incentivi 2010, in partenza il 6 aprile... [continua](#) 

Prelievo Bancomat... [continua](#) 

Puntata n. 45 - La PSD... [continua](#) 

[Newsroom](#) 

**SEGUICI**  
**PARTECIPA**  
**CONDIVIDI**

**>>**

Il cliente suggerisce una miglioria

Sono pubblicate le segnalazioni di interesse comune

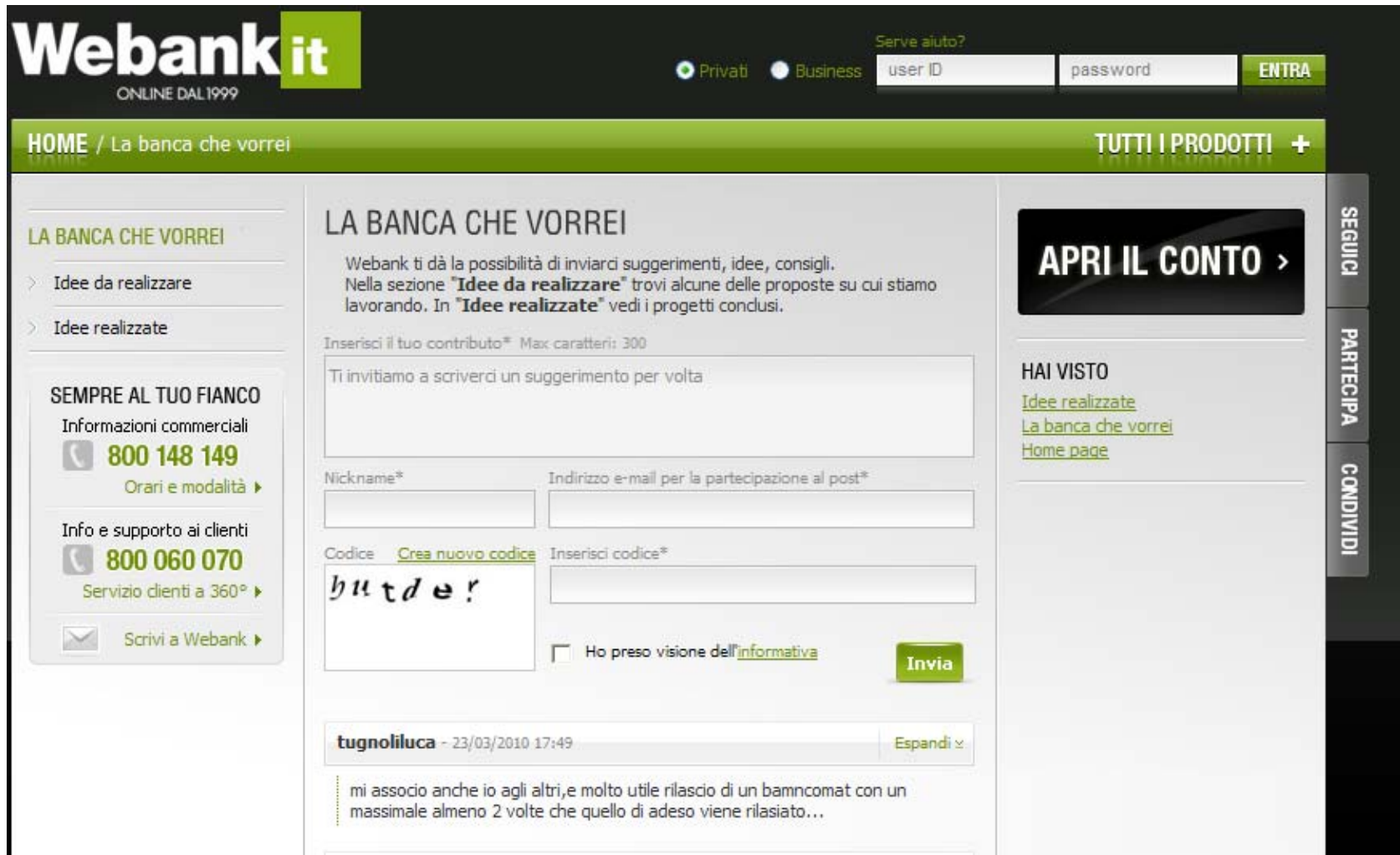
WeBank valuta gli interventi in fattibili e non fattibili

Viene fornito un feedback a tutti

Si pianifica lo sviluppo

Viene aggiornato lo stato

## Condivisione: "la banca che vorrei"

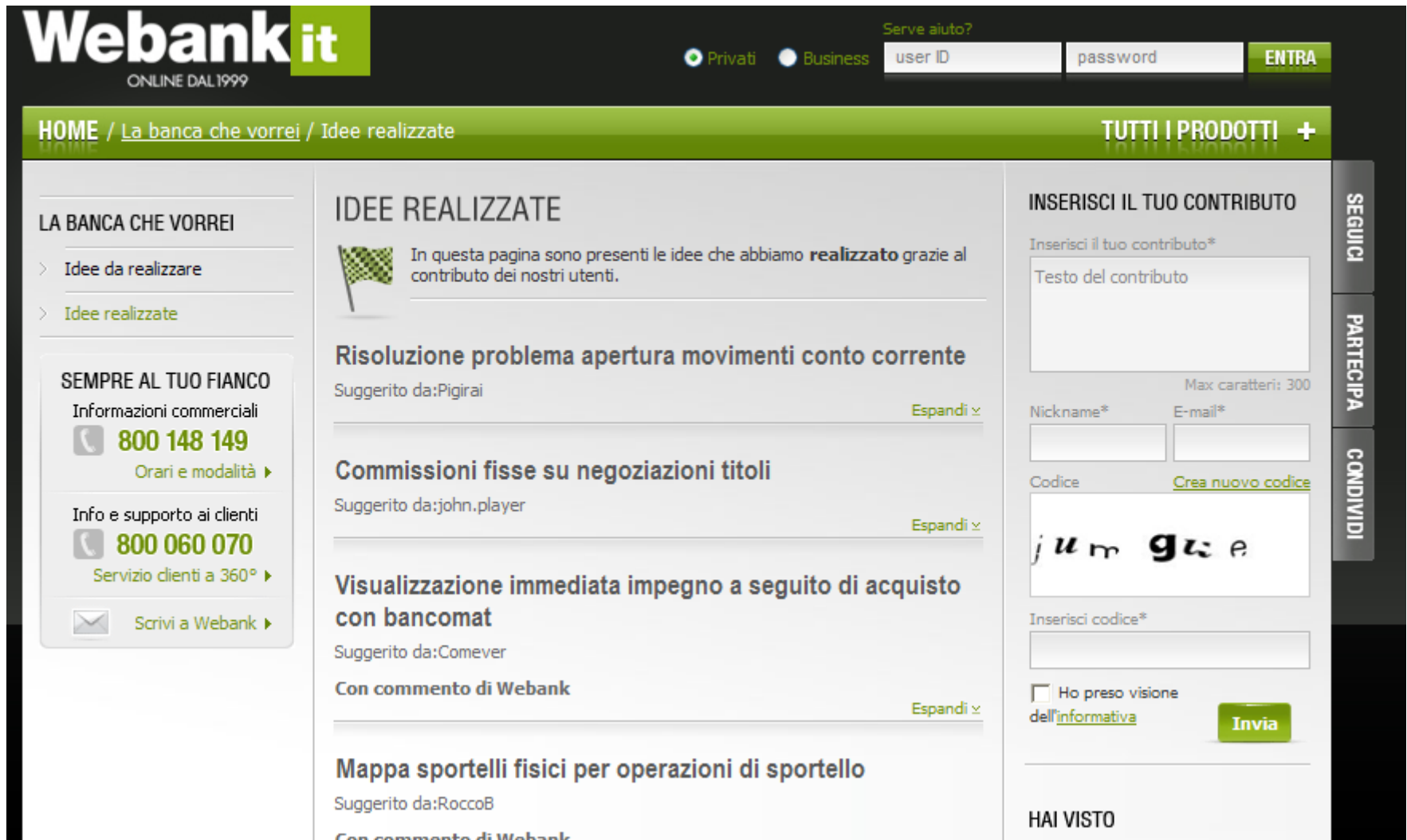


The screenshot shows the Webank.it website interface. At the top, there is a navigation bar with the Webank.it logo, a 'Serve aiuto?' link, and login fields for 'user ID' and 'password' with an 'ENTRA' button. Below this is a green header with 'HOME / La banca che vorrei' on the left and 'TUTTI I PRODOTTI +' on the right. The main content area is divided into three columns. The left column contains a sidebar with 'LA BANCA CHE VORREI' (Idee da realizzare, Idee realizzate), 'SEMPRE AL TUO FIANCO' (Informazioni commerciali, 800 148 149, Orari e modalità), and 'Info e supporto ai clienti' (800 060 070, Servizio clienti a 360°, Scrivi a Webank). The middle column is titled 'LA BANCA CHE VORREI' and contains a text area for a contribution (max 300 characters), a nickname field, an email field, a CAP field (with a 'Crea nuovo codice' link), and a CAP input field. There is a checkbox for 'Ho preso visione dell'informativa' and an 'Invia' button. Below this is a comment from 'tugnoliluca' dated 23/03/2010 17:49, which is partially visible. The right column features a large 'APRI IL CONTO >' button, a 'HAI VISTO' section with links to 'Idee realizzate', 'La banca che vorrei', and 'Home page', and a vertical sidebar with 'SEGUICI', 'PARTECIPA', and 'CONDIVIDI' buttons.

Dalla data di lancio (28/01) abbiamo ricevuto più di 200 suggerimenti



## Condivisione: “la banca che vorrei”



The screenshot shows the Webank.it website interface. At the top, there is a navigation bar with the Webank.it logo and the text 'ONLINE DAL1999'. To the right of the logo, there are links for 'Privati' and 'Business', and a login section with fields for 'user ID' and 'password', and an 'ENTRA' button. Below the navigation bar, there is a green banner with the text 'HOME / La banca che vorrei / Idee realizzate' and a link for 'TUTTI I PRODOTTI +'. The main content area is divided into three columns. The left column is titled 'LA BANCA CHE VORREI' and contains links for 'Idee da realizzare' and 'Idee realizzate'. Below this, there is a section titled 'SEMPRE AL TUO FIANCO' with contact information for commercial information (800 148 149) and customer support (800 060 070). The middle column is titled 'IDEE REALIZZATE' and contains a list of four implemented ideas, each with a title, a suggestion source, and an 'Espandi' link. The right column is titled 'INSERISCI IL TUO CONTRIBUTO' and contains a form for submitting a contribution, including fields for 'Testo del contributo', 'Nickname\*', 'E-mail\*', and 'Codice', and a green 'Invia' button. A vertical sidebar on the right side of the page contains the links 'SEGUICI', 'PARTECIPA', and 'CONDIVIDI'. At the bottom of the page, there is a green arrow pointing right.

**Webank it**  
ONLINE DAL1999

Serve aiuto?  
Privati Business user ID password **ENTRA**

HOME / [La banca che vorrei](#) / Idee realizzate **TUTTI I PRODOTTI +**

**LA BANCA CHE VORREI**

- > Idee da realizzare
- > Idee realizzate

**SEMPRE AL TUO FIANCO**

Informazioni commerciali  
☎ **800 148 149**  
Orari e modalità ▶

Info e supporto ai clienti  
☎ **800 060 070**  
Servizio clienti a 360° ▶

✉ [Scrivi a Webank](#) ▶

**IDEE REALIZZATE**

In questa pagina sono presenti le idee che abbiamo **realizzato** grazie al contributo dei nostri utenti.

**Risoluzione problema apertura movimenti conto corrente**  
Suggerito da:Pigirai [Espandi](#) ▼

**Commissioni fisse su negoziazioni titoli**  
Suggerito da:john.player [Espandi](#) ▼

**Visualizzazione immediata impegno a seguito di acquisto con bancomat**  
Suggerito da:Comever [Espandi](#) ▼

**Con commento di Webank** [Espandi](#) ▼

**Mapa sportelli fisici per operazioni di sportello**  
Suggerito da:RoccoB [Espandi](#) ▼

**Con commento di Webank**

**INSERISCI IL TUO CONTRIBUTO**

Inserisci il tuo contributo\*

Testo del contributo

Max caratteri: 300

Nickname\* E-mail\*

Codice [Crea nuovo codice](#)

**ju m g w e**

Inserisci codice\*

Ho preso visione dell'[informativa](#)

**Invia**

**HAI VISTO**

SEGUICI  
PARTECIPA  
CONDIVIDI

4 progetti sono stati già conclusi



# Gli ultimi suggerimenti dei clienti

**fol-low me** - 19/02/2010  
Vorrei che quando si eff  
in autom...

**tranchi0000** - 17/02/2010  
si suggerisce alla webar

**bjcap** - 17/02/2010 20:5  
Usare il Token (come IV  
Grande come una cart

**madthew** - 16/02/2010  
Sviluppare dei plugin in  
webank! Sulla scia delle

vedere le operazioni del  
esempio per Onlinesim,  
ogni volta prima a weba

esterni + utilizzati! Cosa  
**madthew** - 16/02/2010

Inoltre, vorrei che la sez  
un po' di + (io la ho sco

**madthew** - 16/02/2010  
Vorrei:  
- conto multicurrency all  
EURO/DOLLARO

- Possibilità di negoziare

- Avere + SICAV a dipos

- Report della cartaimporonta senza andare sull'altro sito

26 marzo 2010

ABI - Dimensione Cliente

**tugnoililuca** - 23/03/2010 17:49

Espandi

mi associo anche io agli altri,e molto utile rilascio di un bamncomat con un  
massimale almeno 2 volte che quello di adeso vie...

**zeno** - 23/03/2010 17:47

rilascio del bancomat con un plafond piu alto

**ironste75** - 23/03/2010 17:43

Poter operare sui titoli dello SP500 anziche' solo su quelli del Nasdaq100 e Dow  
Jones30.

**stefmas** - 22/03/2010 11:35

Espandi

Dare la possibilità di avere un conto multi valuta, in modo da poter gestire in  
maniera più efficiente e redditizia investimen...

**laveraverita49** - 14/03/2010 11:27

Espandi

perche no un bancomat con dei massimali modificabili on-line e idem carte di  
credito?perche i massimali del bancomat sono trop...

**gmarcello29** - 14/03/2010 11:25

Espandi

i massimali dei bancomat e carte di credito sono estremamente troppo piccoli al  
rilascio e difficile da alzare dopo,e di conse...

**Rbona** - 12/03/2010 14:16

Alert E-Mail

mente si generasse

personale" del sito  
ss che ti permette di  
iei dati! Oppure ad  
a dovermi loggare  
classifica dei servizi

e" e pubblicizzandola  
!!!!!!)

over cambiare

- Una funzionalità del tipo "gli utenti che hanno comprato questo hanno anche comperato xy" relativamente alle

# I clienti product manager e consulenti



## Digital engagement: relationship

- Webank seleziona un pool di 50 tester (clienti e prospect) che sono online dal 1999 e chiede loro di provare il nuovo conto corrente e, in piena libertà, di dare un feedback.
- Ai tester viene assegnata un'area di indagine e analisi e devono dare feedback in tempi stabiliti
- I feedback sono messi online e a loro volta possono essere commentati e votati da altri utenti, clienti e non.
- La finalità è quella di coinvolgere le persone per migliorare i propri prodotti a cominciare dal conto corrente.
- Coerente con il proprio spirito Webank dialoga e si migliora.

## Digital engagement: la piattaforma online dal 1999

Webank it  
ONLINE DAL 1999

WETESTER

WETEST

STORYTELLING

TIMELINE

IL PROGETTO

LOGIN

REGISTRATI

ONLINE DAL 1999

1999 - 2009  
Webank Timeline

### WETEST



**Marco** - 25 marzo 2010

Il trasferimento di denaro dal conto corrente al deposito risparmio e viceversa e' semplice ed intuitivo. Non emergono problemi di velocità



**criscrosti** - 24 marzo 2010

A) Il sito: l'usabilità e la performance Da sempre il sito è risultato di facile comprensione e navigabilità, ed ultimamente è ancora più "f



**Sergio** - 23 marzo 2010

1 e 2: ho provato a trasferire manualmente al deposito e adesso uso le soglie, il sito è intuitivo. Ricarico abitualmente il cellulare con la rubrica



**Andrea Neoro** - 17 marzo 2010

### WETESTER



**Magilla**



**nicola.stufano**



**Stefano Adami**



**Stefano La Greca**

# Dal virtuale al reale...i nostri tester

## WETESTER

Sono la squadra di clienti, storici e nuovi, che per un mese testeranno l'offerta dei prodotti e servizi bancari di Webank e posteranno le loro impressioni e i loro suggerimenti nel blog del sito. Eccoli qui. Scopri chi sono.



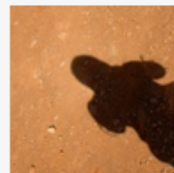
**andreanegro**  
WeTester



**tonioanto**  
WeTester



**andreaferante**  
WeTester



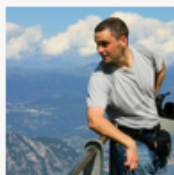
**criscrosti**  
WeTester



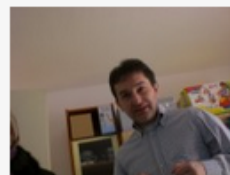
**basca**  
WeTester



**Emiliano**  
WeTester



**Magilla**  
WeTester



**fscarl**  
WeTester



**la\_macchina**  
WeTester



**Alis**  
WeTester



**Isabella**  
WeTester





**marco.ramacogi**  
WeTester

CREA LA TUA  
TIMELINE

CREA LA TUA  
STORIA

### WEBANK SU FACEBOOK

 [Webank](#) Siamo al secondo WeTest: l'utente Dobermann recensisce Conto Webank!

 [Webank](#) Una giornalista del Wall Street Journal racconta il suo passaggio all'online banking: vi ci ritrovate?

 CONDIVIDI CON  
I TUOI AMICI

# Dal virtuale al reale...e i loro commenti

## WETEST

 **KarlitosB** - Yes We Test (n.1) - 25 marzo 2010  
Sono in ritardo... sul lavoro non mi capita mai ma con gli amici qualche volta si .... forse questo indica che mi sento in un contest

Nessun commento

0

---

 **Emiliano** - Test n.2 - 25 marzo 2010  
PRODOTTI - modalità trasferimento conto corrente/deposito di risparmio, intuitività + utilità money desk, etc. Le operazioni sono tutte intu

Nessun commento

0

---

 **dobermann** - Wetest: Test n° 2 - 25 marzo 2010  
Ciao, 1 - L'operazione di versare una cifra da conto corrente a conto deposito e viceversa è semplice, veloce ed intuitiva. 2 - Nul

Nessun commento

1

---

 **Marco** - - 25 marzo 2010  
Il trasferimento di denaro dal conto corrente al deposito risparmio e viceversa e' semplice ed intuitivo. Non emergono problemi di velocitaR

Nessun commento

0

• PIÙ RECENTI • PIÙ COMMENTATI • PIÙ VOTATI

CREA LA TUA  
TIMELINE

CREA LA TUA  
STORIA

### WEBANK SU FACEBOOK

 **Webank** Siamo al secondo WeTest: l'utente Dobermann recensisce Conto Webank!

 **Webank** Una giornalista del Wall Street Journal racconta il suo passaggio all'online banking: vi ci ritrovate?

     **CONDIVIDI CON I TUOI AMICI**

# In sintesi la nostra strategia (e i nostri valori)

