

Innovare il modello di servizio per la clientela Small Business

Nicola Generani

Responsabile Direzione Marketing Retail - Private

Convegno Dimensione Cliente 2010

Roma, 26/03/2010

- **Overview Gruppo Cariparma Friuladria**
- Il mercato dello Small Business in Italia
- Il nuovo modello di servizio Small Business di Cariparma

Crédit Agricole in Italia

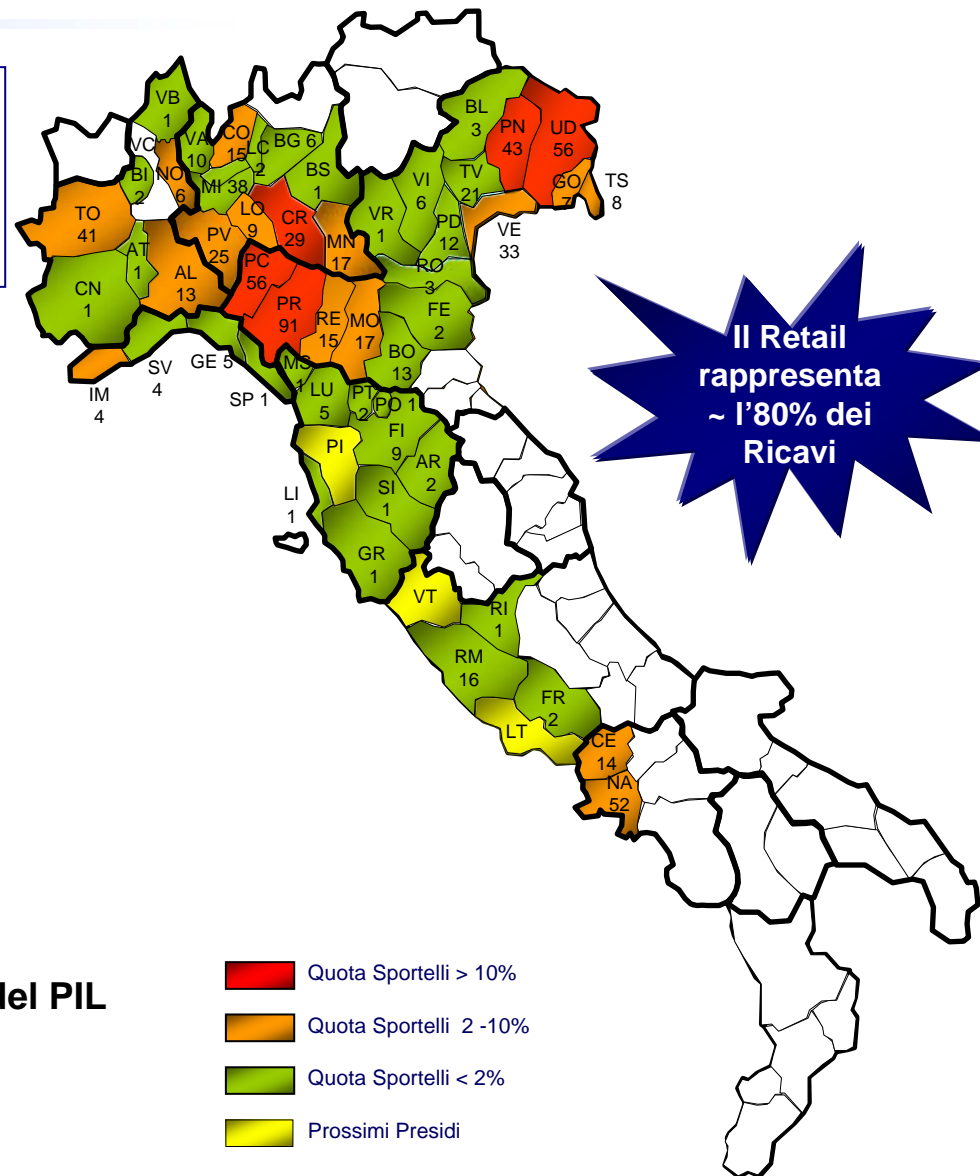
- 15% dei ricavi del Gruppo Crédit Agricole SA nel 2008
- 13% dei dipendenti del Gruppo Crédit Agricole SA nel 2008
- 7,6 milioni di clienti
- Circa 50 mld € di impieghi
- N°1 nel credito al consumo con una quota di mercato del 15%
- 9° Gruppo Bancario Italiano per dimensione



Gruppo Cariparma Friuladria

La Rete Distributiva

Un Gruppo con circa 1,5 mln di clienti serviti attraverso una vasta rete distributiva, concentrata nelle zone più ricche d'Italia



- Oltre 800 Agenzie
- 4 Canali Commerciali:
 - Retail: 725 Filiali
 - Imprese: 24 Centri + 10 Nuclei
 - Private: 23 Centri + 7 Nuclei
 - Corporate: 6 Aree + 7 Presidi
- Presenza nelle **9 Regioni** che contano il **70%** della popolazione italiana e rappresentano il **76% del PIL**
- **2% di quota sportelli** a livello nazionale

Il Gruppo Cariparma Friuladria

Il modello di servizio

Clientela Privati

Segmento di Clientela
(patrimonio)

Private
(oltre 500 mila €)

Premium
(100 - 500 mila €)

Famiglie
(fino a 100 mila €)

Clientela Imprese

Segmento di Clientela
(fatturato)

Corporate
(oltre 70 mln)

Imprese
(2,5 mln - 70 mln)

Small Business
(fino a 2,5 mln)

 Retail

 Private

 Imprese

 Corporate

- Overview Gruppo Cariparma Friuladria

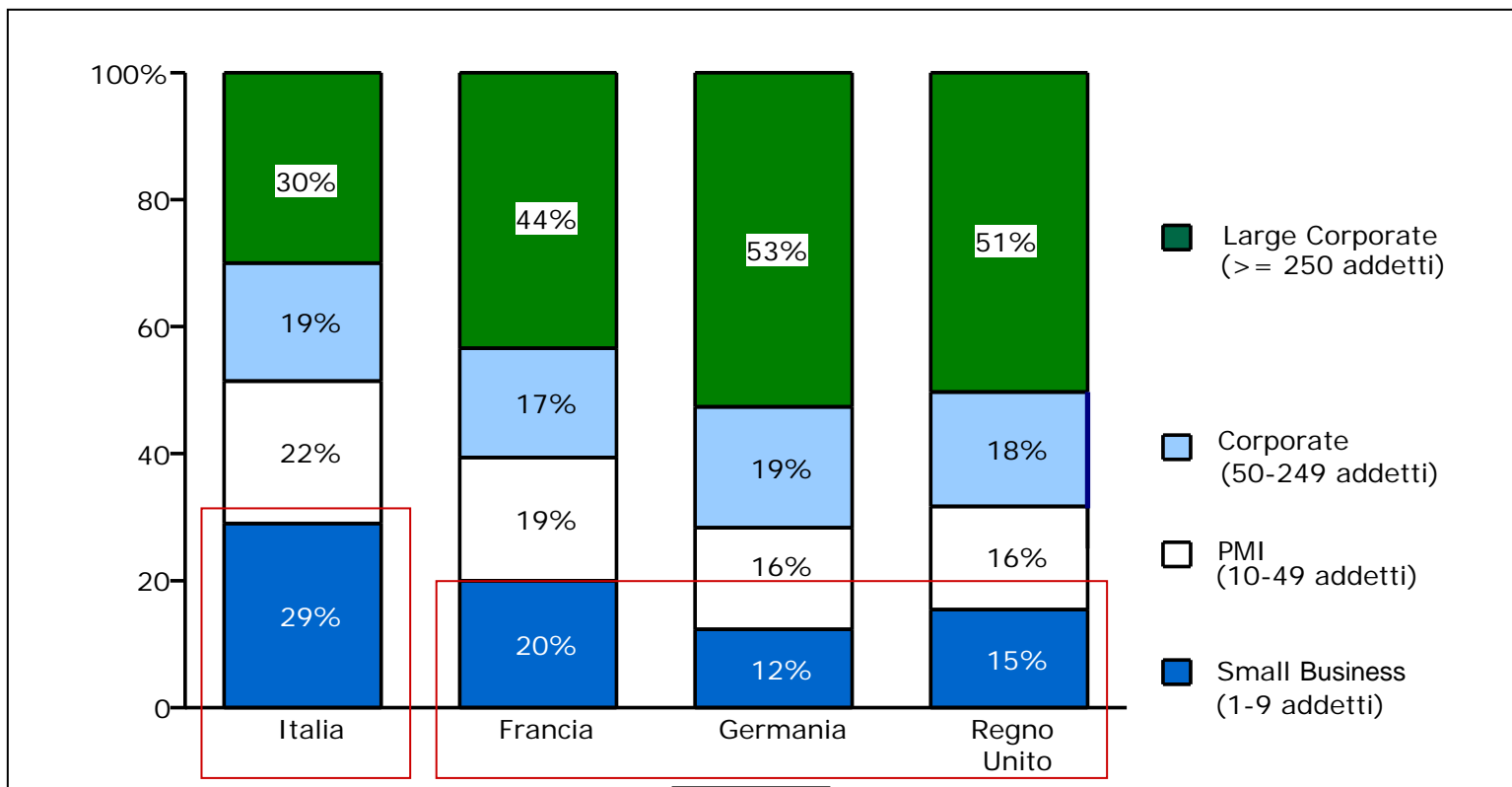
- **Il mercato dello Small Business in Italia**

- Il nuovo modello di servizio Small Business di Cariparma

Il mercato dello Small Business

Il contesto Europeo

Distribuzione fatturato per dimensione di azienda

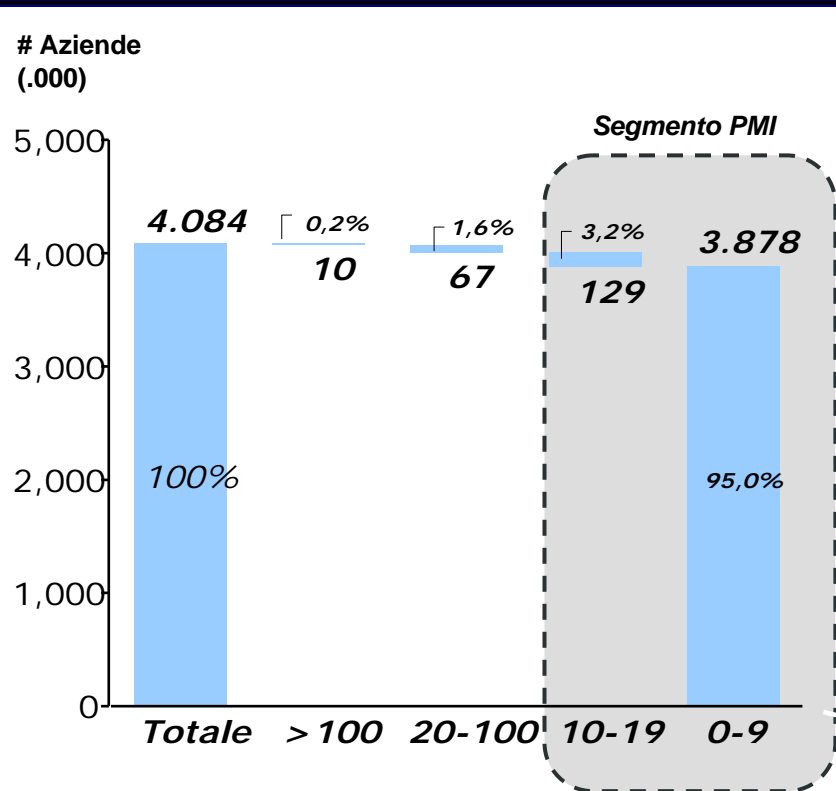


Il segmento Small Business in Italia rappresenta una quota rilevante del fatturato (~ 30%), superiore agli altri Paesi Europei

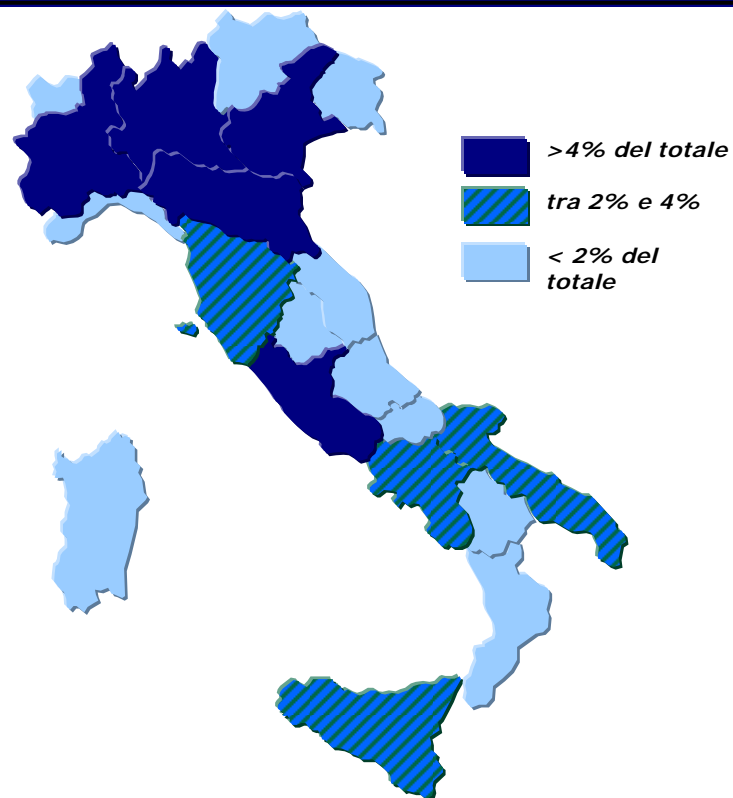
Il mercato dello Small Business

Dimensione del mercato italiano

Distribuzione Imprese per classe di addetti



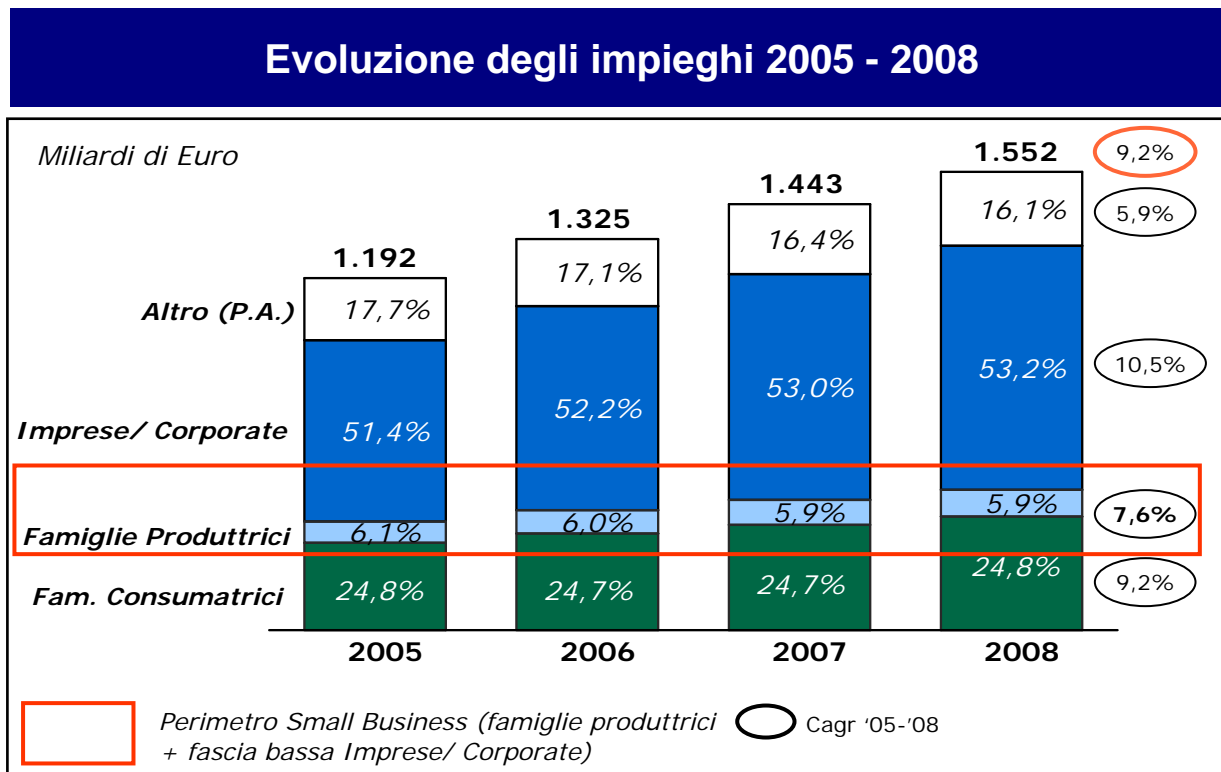
Distribuzione PMI per regione



Il tessuto industriale italiano si caratterizza per una forte concentrazione sulle PMI, in particolare presenti nelle aree del Centro-Nord Italia

Il mercato dello Small Business

Trend impieghi

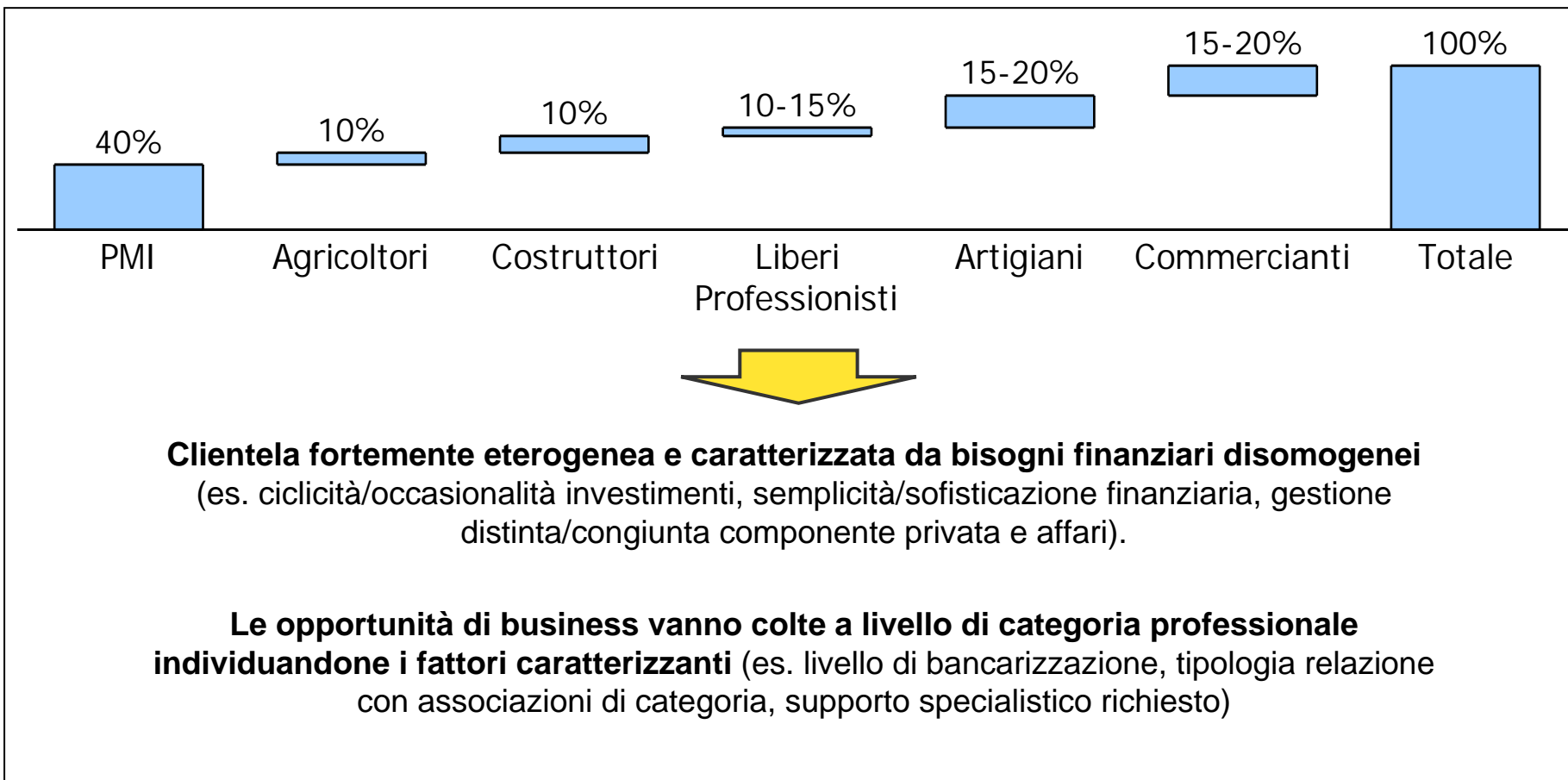


**Buona crescita evidenziata negli ultimi anni da parte dello Small Business
anche se inferiore ad altri segmenti**

Il mercato dello Small Business

Elevata eterogeneità nelle caratteristiche e nei bisogni dei clienti

Distribuzione clienti per categoria professionale



- Overview Gruppo Cariparma Friuladria
- Il mercato dello Small Business in Italia

- **Il nuovo modello di servizio Small Business di Cariparma**

Il nuovo modello di servizio Small Business di Cariparma

Principali linee di intervento

Principali ambiti

Da (prima del progetto SB) ...

... a (con il progetto SB)

Sotto segmentazione

- Da una **segmentazione basata sugli impieghi**, poco conosciuta ed attivata in Rete ...

... ad una **segmentazione “value based”**, che tiene conto del **valore attuale e potenziale** del cliente

Comportamenti del Gestore

- Da comportamenti commerciali eterogenei e **contenuta proattività** ...

... a **comportamenti differenziati** per cluster di clientela **con obiettivi quantitativi monitorati** costantemente

Strumenti

- Da **strumenti per la clientela poco evoluti e supporti** del Gestore non in grado di accompagnare l'azione di pianificazione e preparazione dell'incontro con la clientela ...

... a **strumenti innovativi** (es. web conference specialist, contact center) ed evoluti (es. nuova piattaforma internet banking, nuovo cruscotto commerciale)

Iniziative e Campagne

- Da **iniziative commerciali tradizionali e poco lavorate** in Rete ...

... a **campagne evolute** anche focalizzate all'“active credit management” (es. predeliberato, fido potenziale)

Il nuovo modello di servizio Small Business di Cariparma

La nuova sottosegmentazione della clientela

A cosa serve

Dimensioni chiave per approccio "customer centric"



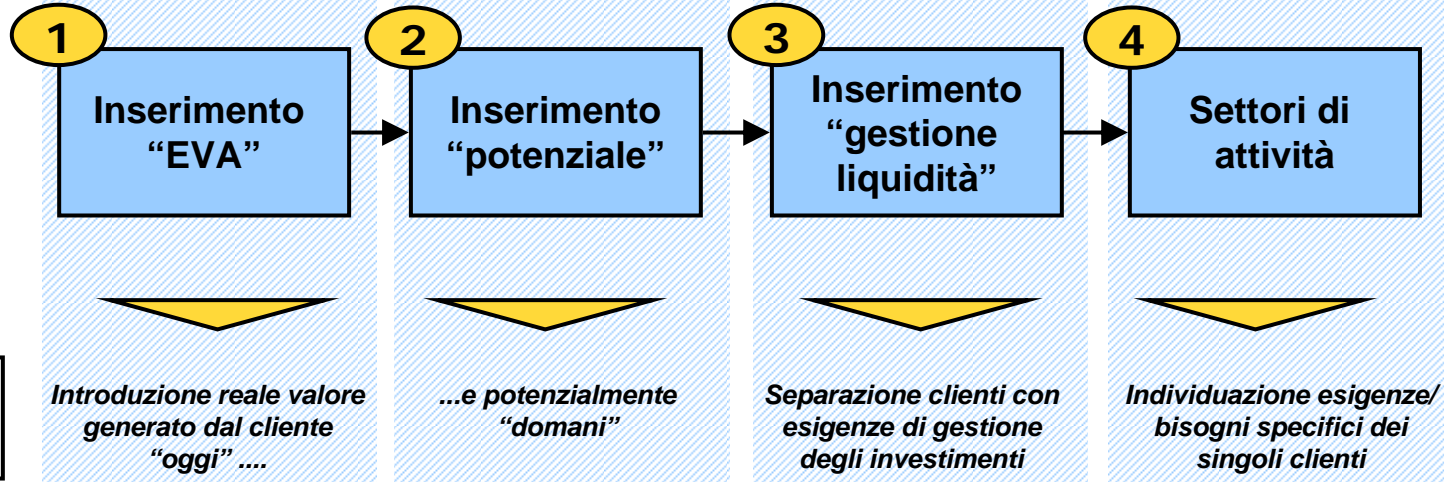
Da un segmento eterogeneo indistinto...



... a cluster omogenei in termini di esigenze, caratteristiche, etc.

Vista Banca/Offerta

Vista Cliente/
Bisogni



La "lettura" della clientela rispetto alle dimensioni chiave consente lo sviluppo di offerte mirate, azioni commerciali dedicate e comportamenti commerciali coerenti con il valore generato dal cliente

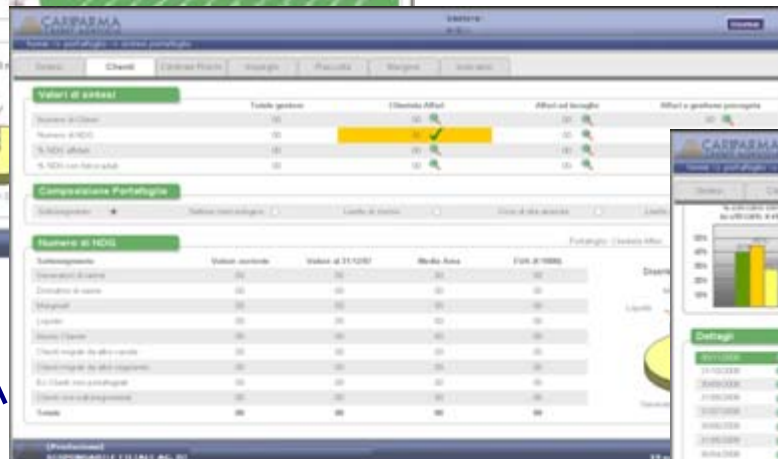
Il nuovo modello di servizio Small Business di Cariparma Focus Cruscotto Commerciale



Visione di sintesi del portafoglio

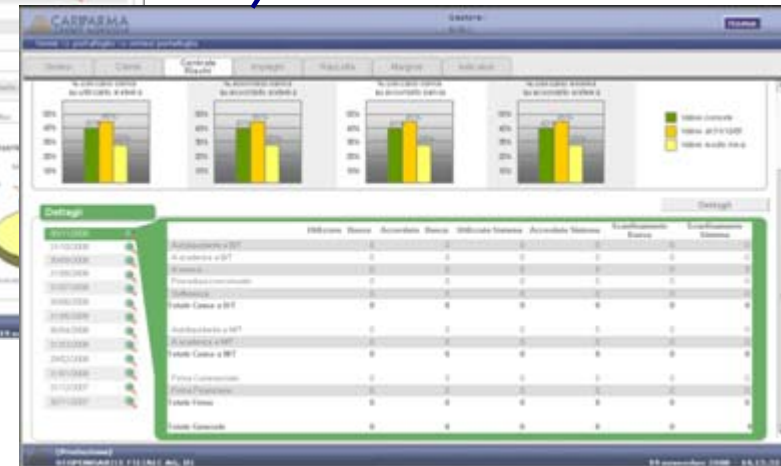
- andamento/KPI
- cross selling
- sotto segmenti
- EVA
- ...

Analisi per singolo KPI
(es. QdI/Centrale
Rischi)



Analisi per:

- sotto segmenti
- settore
- rischio
- ...



Strumento evoluto a supporto del Gestore nel percorso commerciale,
dalla fase di pianificazione/preparazione dell'incontro al monitoraggio

Il nuovo modello di servizio Small Business di Cariparma

Approccio multicanale integrato

Obiettivi

1

Riduzione "cost to serve"

2

Fidelizzazione/ acquisition

3

Cross selling

Iniziative



Internet Banking



Banca telefonica



Specialisti on line

Logiche di intervento

- **Piattaforma internet banking dedicata allo Small Business**
- **Completezza** informativa
- **Operatività** completa
- Accesso diretto al call center per informazioni/operatività
- **Contact center dedicato**
- Approccio differenziato per tipologia di clientela:
 - **inbound**: soluzioni problemi e supporto (tutti)
 - **outbound**: gestione campagne commerciali su clienti marginali
- Attivazione di **web conference specialisti-filiali-clienti** presso la filiale
- Creazione servizio dedicato su clienti ad **elevata specializzazione**

Approccio multicanale evoluto per ottimizzare il "cost to serve" e sviluppare/preservare la relazione con la clientela

PIATTAFORMA
UNICA PER
L'AZIENDA E LA
PERSONA

FOCUS ALLE
OPERAZIONI
SPECIFICHE DEL
SEGMENTO

Home Page - Microsoft Internet Explorer

Marco Brandolini

Area AZIENDA

Log Off

800 - 77.55.44

Conti e Carte Incassi e Pagamenti Finanziamenti Investimenti

Avvisi e Scadenze

| Tipo | Data | Descrizione | Importo | Divisa |
|------|------------|--|----------|--------|
| | 17/12/2009 | Autorizzare la distinta di Incassi Riba | 20,00 | EUR |
| | 16/12/2009 | Autorizzare la distinta di Incassi Riba | 100,00 | EUR |
| | 15/12/2009 | Autorizzare la distinta di Bonifico Italia | 120,00 | EUR |
| | 15/12/2009 | Autorizzare la distinta di Incassi Riba | 100,00 | EUR |
| | 14/12/2009 | Autorizzare la distinta di Incassi Riba | 111,00 | EUR |
| | 03/12/2009 | Autorizzare la distinta di F24 | 304,01 | EUR |
| | 03/12/2009 | Autorizzare la distinta di Bonifico Estero | 1.233,00 | ILS |
| | 30/11/2009 | Autorizzare la distinta di Bonifico Italia | 10,00 | EUR |

Gestisci Scadenziario

Situazione Azienda

PROGETTO AGRICOLTURA. COLTIVIAMO I TUOI INTERESSI.

SERVIZI FINANZIARI

Cariparma ti ascolta.

Link utili ECOdoc Rubrica Scadenziario Stato Richieste Contatta la Filiale Bacheca

Copyright 2010 Cariparma Crédit Agricole. Tutti i diritti riservati.

MESSAGGI
COMMERCIALI
DEDICATI AL
SEGMENTO

INTERAZIONE
CLIENTE/GESTORE

Esempio comunicazione

Cliente - Gestore

Nowbanking

Piccole Imprese



Quirino
I dati del tuo

Log Off

Chiama Cariparma
800 - 77.55.44



Home Page

Conti e Carte

Investimenti

Protezione

Personalizza

Quirino Vicini
Amministratore

Il mio profilo

Help

Link utili

Conti e Carte
Lista Movimenti Conto

Incassi e Pagamenti
Bonifico Italia

Incassi e Pagamenti
Prenotazione F24

Finanziamenti
Condizioni Mutuo

In evidenza



**CARIPARMA
SIPUÒ AZIENDA**
SOLUZIONI CONCRETE
PER I TUOI AFFARI

Avvisi e Scadenze

Tipo

13

13

Gestisci Scadenze

Situazione Azienda

APPUNTAMENTO

Hai bisogno di incontrare il tuo Gestore?
Richiedi un appuntamento in Filiale!

La tua Filiale Sede di Parma 2P.zza Cesare Battisti, 7 43121 – Parma (pr)

Scadenza Al più presto Entro giorni

Preferenza Giorno *

Preferenza Ora *

Argomento * *Max 300 Caratteri*
Leasing

(*) campi obbligatori

Cancela

Invia

2009 09:17

Ultimo accesso 15/ 12/ 2009 09:11

Divisa

PICCOLE IMPRESE
PROFESSIONISTI

FINANZIAMENTO SCELGO IO.
INVESTI NELLA CRESCITA,
QUALUNQUE SIA LA TUA IMPRESA.

PROTEZIONE FINANZIAMENTO BUSINESS
FAI CRESCERE LA TUA ATTIVITÀ AL RIPARO DAGLI IMPREVISTI.

ONLINE
E FAI
A TUTTI!

Scegli come contattarla tua banca

Richiesta Contatto

Appuntamento

Link utili

ECOdoc

Rubrica

Scadenziario

Stato Richieste

Contatta la Filiale

Bacheca



Dati Societari | Privacy | Note Legali | Trasparenza

Copyright 2009 Cariparma Crédit Agricole. Tutti i diritti riservati.



Progetto di Gruppo “Impresa Forte”

Esigenze finanziarie delle PMI

1

Solidità e competitività

Le PMI italiane ricorrono estensivamente al debito per finanziare la crescita e **spesso sono meno capitalizzate al confronto con quelle degli altri paesi UE**, risultando meno competitive e più vulnerabili

2

Miglioramento indici patrimoniale

Il miglioramento dei *ratio* patrimoniali permette di **ottimizzare le condizioni di accesso al credito e di ottenere nuove risorse** per finanziare i piani di sviluppo

3

Equilibrio della gestione finanziaria

Il **corretto equilibrio tra mezzi propri e mezzi di terzi rende meno vulnerabili** le aziende in uno scenario di tassi di interessi crescenti



Il pacchetto Impresa Forte rappresenta un'offerta completa a supporto dei processi di ricapitalizzazione delle imprese e una risposta concreta all'accordo ABI/MEF

Progetto di Gruppo “Impresa Forte”

La gamma d’offerta

Offerta completa, flessibile e conveniente differenziata per finalità, importo e durata

1.

Finanziamento ai soci che intendono apportare nuovo capitale in azienda

- **Importo finanziabile:** da 30 a 150.000 euro per singolo socio, sulla base della quota di competenza e del profilo di rischio della società
- **Durata:** da 2 a 5 anni

2.

Finanziamento alle imprese che hanno già effettuato aumenti di capitale

- **Importo finanziabile:** fino a 4 volte l’importo del capitale effettivamente versato, con un massimo di 3 mln sulla base del profilo di rischio della società
- **Durata:** da 2 a 7 anni

3.

Finanziamento alle imprese che hanno deliberato aumenti di capitale

- **Importo finanziabile:** fino a 3 volte l’importo del capitale previsto, con un massimo di 3 mln sulla base del profilo di rischio della società
- **Durata:** da 2 a 5 anni

I punti di forza della gamma



In sintesi...

- **Il Segmento Small Business in Italia rappresenta una quota molto rilevante delle attività economiche** in uno scenario di mercato complicato
- **Cariparma ha deciso di lanciare il progetto Small Business con l'obiettivo di rivoluzionare il modello di servizio alla clientela target** intervenendo su una serie di dimensioni che spaziano dalla sotto-segmentazione agli strumenti, ai prodotti, alle campagne commerciali. I risultati sono incoraggianti da un punto di vista di attivazione commerciale e applicazione del metodo di lavoro
- **Il Gruppo Cariparma Friuladria, alla luce dell'accordo ABI/MEF, si è impegnato a favorire il processo di rafforzamento patrimoniale delle PMI**, mettendo a disposizione una gamma completa per tutte le loro specifiche esigenze