

# Dimensione cliente

ABI EVENTI, palazzo Altieri  
Roma – 11 Aprile 2013

## Banca Olistica, la Banca di oggi

HolisticBank: un concept altamente innovativo nei servizi  
e nella relazione con il cliente della Banca

“il nostro futuro dipende  
dalle innovazioni”



*Antonio Marzano CNEL  
all'apertura del Forum ABI Lab – Marzo 2013*

Questo e altri autorevoli personaggi che abbiamo  
ascoltato anche durante questo convegno  
insistono sulla  
necessità di  
«cambiamento»



un cambiamento  
prima di tutto  
di pensiero  
per generare  
risultati diversi



Produrre risultati diversi e migliori  
è semplice:  
basta modificare i pensieri



*(la scarsità esiste solo nei pensieri)*

mi propongo presentarvi  
un nuovo modo di pensare  
alla Banca e alla Filiale

innovativo, visionario, coraggioso  
che crea sentimenti, sensazioni e soprattutto  
risultati piacevoli e benefici  
per le persone



Lo abbiamo chiamato  
“Banca Olistica”  
È la miglior definizione  
che si potrebbe dare  
di questo ideale di Banca





Da cosa nasce l'idea della  
Banca Olistica?  
Dall'aspirazione che abbiamo tutti:  
cortesìa  
sicurezza  
collaborazione  
benessere



Ma vogliamo anche

efficienza  
concretezza  
risultati



*Remo Lucchi GFK EURISKO*  
*Oggi le persone vogliono essere protagoniste*

Dopo un  
evento difficile  
o a seguito di un  
progetto ambizioso  
le persone si uniscono  
**collaborando**  
e segue un lungo periodo di  
benessere e sviluppo economico



L'idea della  
**collaborazione**  
è la portante della Banca Olistica



# Collaborazione

fra le persone

# collaborazione

fra tutti gli elementi in gioco

# tutti collegati

appunto in

# modo olistico



La Banca ha oggi un'occasione speciale  
quella di divenire

**social leader**

esprimendo la sua funzione di  
impulso all'economia



e divenendo esempio di  
efficienza tecnologica  
e di  
elevato servizio  
al cliente



Vedrete accenni a  
tecnologie consolidate  
che hanno prodotto  
risultati concreti





“Olistico”, era già nel DNA  
da anni abbiamo pensato e realizzato

Tecnologie  
in modo “olistico”

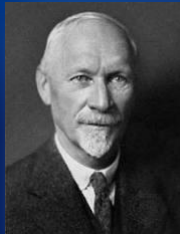


All'Evento  
*ABI Costi & Business 2011*,  
per rappresentare il senso  
di queste Tecnologie,  
ho usato per la prima volta il termine  
“olistico”



# Olismo<sup>(\*)</sup>

*"olistico" è un sistema nel quale  
tutti gli elementi che lo compongono sono  
collegati in perfetto equilibrio;  
il risultato prodotto è maggiore  
della somma delle prestazioni dei singoli fattori*



<sup>(\*)</sup> Jan Smuts (1870-1950)



A fine Agosto 2012 si formò (\*)  
l'idea della Banca Olistica  
la "piazza"  
con il  
Banchiere fra la gente  
come rappresentato negli antichi arazzi



(\*) *nel salone di una Banca cliente*

Poi immaginando con Marco Meroni la  
“Filiale della Banca del Futuro”

... di pensiero in pensiero, lavorandoci insieme nelle pause  
e nei week-end, si è materializzata

la Banca Olistica



Ma entriamo concretamente  
nei dettagli della Banca Olistica



# Pensieri

Lungimiranza, lunga durata dei rapporti  
equilibrio di interessi  
servizio genuino  
collaborazione a ogni livello  
chiarezza  
efficienza tecnologica  
desiderio di generare benessere crescente



Gianfranco Torriero – ABI :  
*dobbiamo ribaltare l'ottica, pensare alla persone*

# La piazza

La Filiale si apre  
è come l'antica piazza del mercato  
dove il banchiere fra la gente  
favoriva le transazioni e il commercio





# Ambiente

salone «aperto»

poltroncine spostabili

schermi informativi

self service per operazioni correnti

Wi-Fi, cloud, digitalizzazione

zone di consulenza riservate ma aperte

tavolo olistico

natura, arte



# Tecnologia

schermo olistico

comodo, accattivante

applicazione olistica

facile, intuitiva, touch, collegata, veloce

servizi olistici

documenti, cloud, teleconferenza con esperto, Skype, ...



*Andrea Pettinelli IBM:  
non si può fare nulla senza sistemi adatti ...*

# Architettura IT

ogni elemento del sistema gestionale è  
collegato ad ogni altro

processi organizzativi, fasi, pratiche, documenti, messaggi, note,  
normative, circolari, poteri utenti, persone, statistiche, avvisi,  
elaborazioni automatiche, ...

## È un'architettura Olistica!



# Sistemi IT

architettura

# migliorabile

ogni elemento del processo  
modificabile in pochi minuti  
deve garantire il «miglioramento continuo»



# Sistemi IT

architettura **sensibile**

ascolto delle esigenze

«**bottom-up**»



l'Architettura olistica  
deve essere pensata «prima»  
non può essere realizzata collegando  
sistemi fra loro alieni



Ma entriamo finalmente  
nella Filiale della Banca Olistica  
con un breve filmato

Vi affascinerà come ha affascinato noi







# Vantaggi per il cliente

ambiente e accoglienza amichevole

comodità, supporto

chiarezza nei rapporti, fiducia

socializzazione

rapidità nei servizi

ascolto

costo operazioni concorrenziali



# Vantaggi per la Banca

riduzione dei costi operativi

aumento di efficienza

incremento del business

proiezione verso il futuro

concorrenzialità

solidità



# Vantaggi per l'operativo

flusso di lavoro più semplice e rapido

facilità di addestramento

eliminazione errori

normative a portata di mano

pratiche e documenti in tempo reale

avvisi automatici (no disattenzioni)

clima di lavoro sereno



# Vantaggi per il Management

controlli e riscontri semplici e immediati

reale costo delle pratiche e dei clienti

evidenza dei carichi di lavoro

tracciamento di ogni singola operazione

informazioni complete

**statistiche in tempo reale**

**analisi predittive**

contenimento dei costi operativi

aumento complessivo della concorrenzialità



Come avete visto, nella Banca  
tutto è “Olistico”:  
ambiente, attrezzature,  
sistemi tecnologici

è innovativo anche il modo di pensare  
disponibilità, servizio accurato, collaborazione positiva,  
equilibrio di interessi



Banca Olistica è prima di tutto  
innovazione del rapporto fra le persone

è un

“ritorno ai fondamentali”



*Remo Lucchi GFK EURISKO*  
*Per la prima volta nella storia si è innescato il seme dell'etica*

Grazie a voi

e

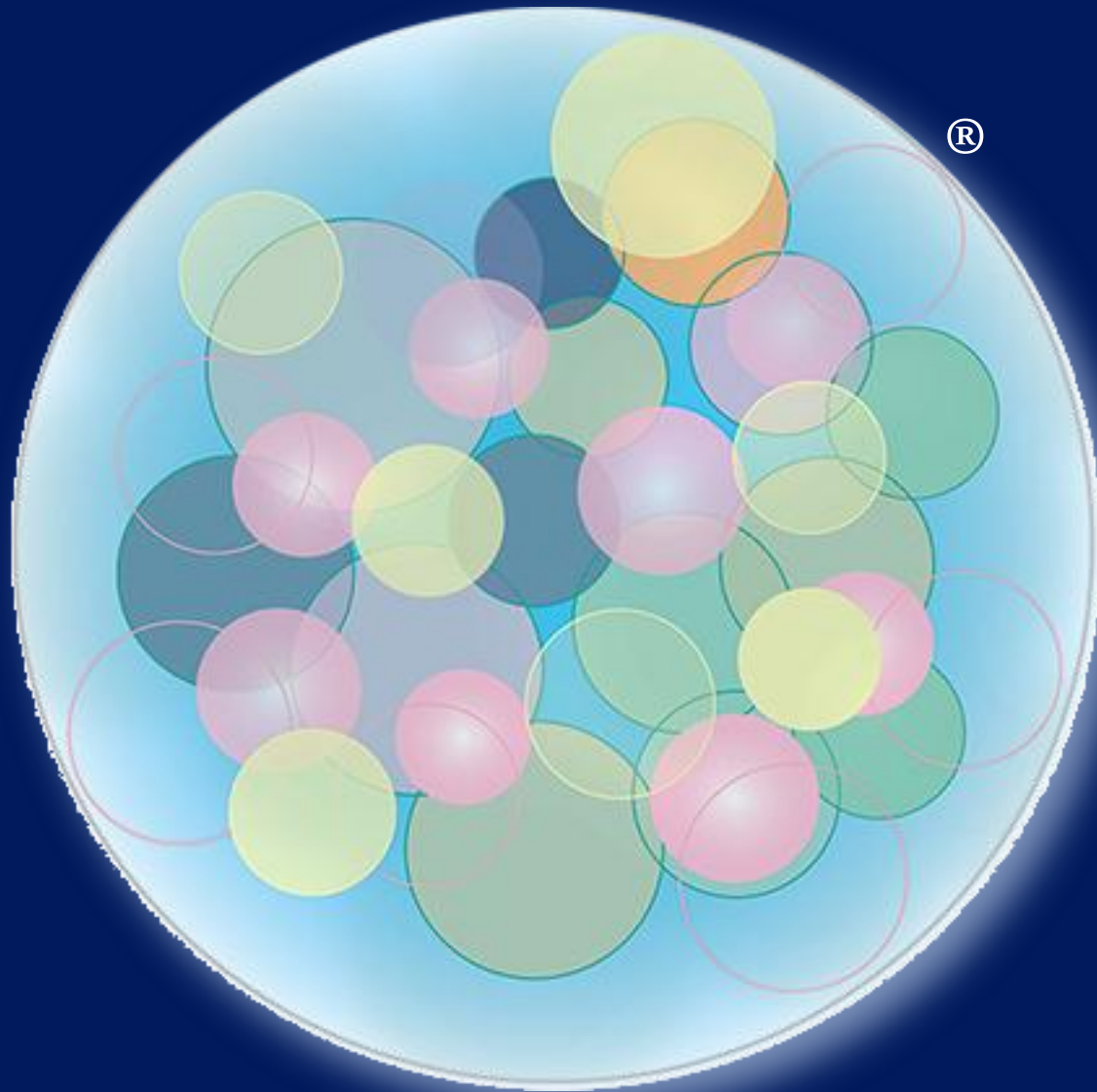
ABI

ABI EVENTI

tutte le persone che hanno collaborato  
e che collaboreranno

per la Banca Olistica





© PRB

*Antonio Carbonera – Partner, Responsabile Tecnico – [antonio.carbonera@prb.it](mailto:antonio.carbonera@prb.it)*



