



Ripensare la Banca i nuovi modelli di relazione

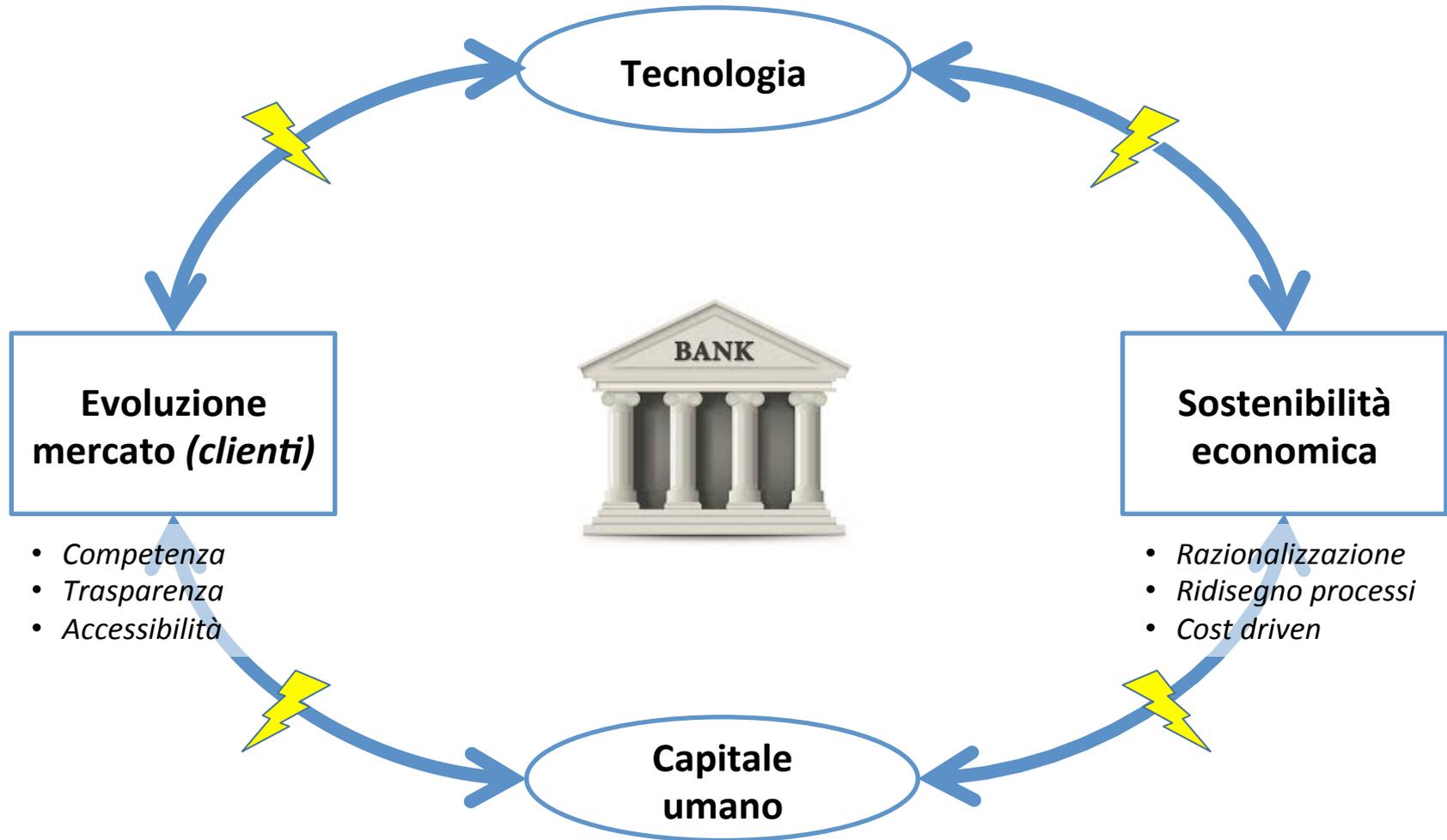
Dimensione Cliente 2015

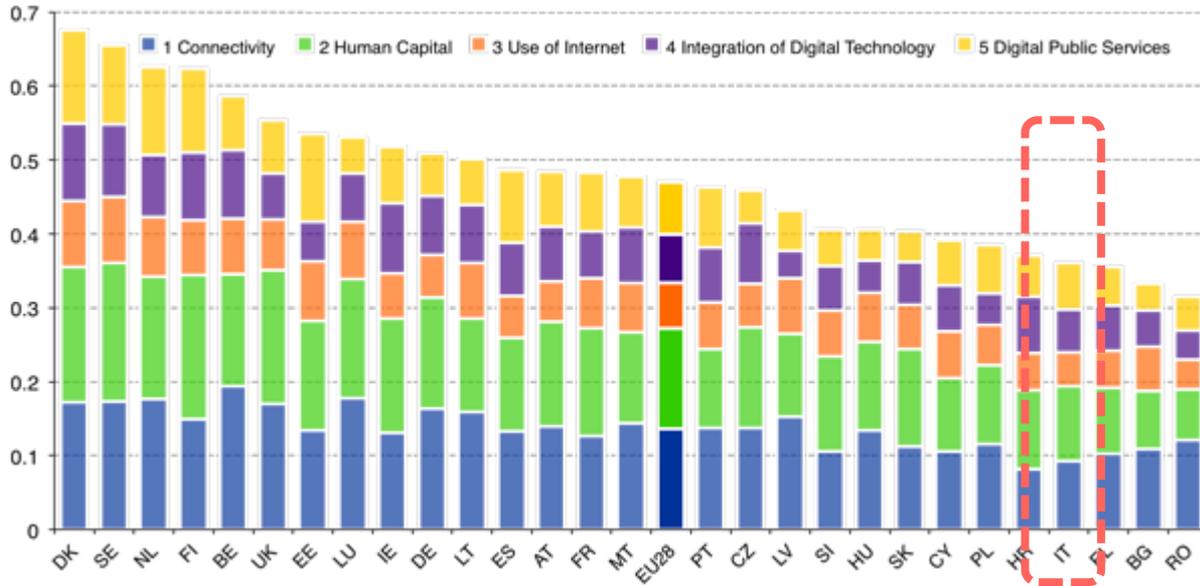
Roma, 9 aprile 2015

Carlo Panella



Le banche sono «comprese» tra mercato, redditività e regole





Gli item valutati

1. *Connettività*
2. *Capitale umano*
3. *Utilizzo di Internet*
4. *Integrazione delle tecnologie digitali*
5. *PA Digitale*



L'Ue boccia l'Italia digitale. Ma il Governo ...

L'Italia solo 25esima (su 28) nella classifica del Digital Economy and Society Index. Connettività inadeguata, basso utilizzo di Internet e poca integrazione del digitale nei processi di business i punti deboli. Riuscirà il nuovo Piano nazionale a colmare il gap? E sulla banda larga ...

Mattia Schieppati

Alle nostre spalle solo Grecia, Bulgaria e Romania. E questa volta non si tratta, purtroppo, della solita statistica sul debito pubblico o sull'andamento dello spread. Perché a piazzarci in una poco onorevole 25esima posizione (su 28) è stato il Digital Economy and Society Index (DESI), l'indice messo a punto dall'Unione Europea per misurare il livello di digitalizzazione di ciascuno dei Paesi membri (qui le definizioni della misurazione e gli

W3C CSS ✓
W3C XHTML 1.0 ✓
W3C WAI-AAA WCAG 1.0

Fisicità

Accessibilità

The image shows a list of W3C standards with checkmarks, a red accessibility icon on a screen, and the word 'Accessibilità' written on the screen.

**Integrazione
online – offline
GDO**

The image features the IKEA logo in a yellow oval and the Decathlon logo in a blue rectangle.

Booking.com

Orari – prodotti

amazon

The image shows the Booking.com logo in blue and the Amazon logo in orange below it.

JUST EAT

G Localizzazione

The image features the Just Eat logo in white text on a red background.

JUST EAT

Accedi Registrati Aiuto?

Home > 40123 Bologna

11 ristoranti servono la tua zona [Cambia zona](#)

Abbiamo cercato in Via Santa Caterina, 40123 Bologna

Ordina per Consigliati

Scegli una cucina
Di cosa hai voglia oggi?

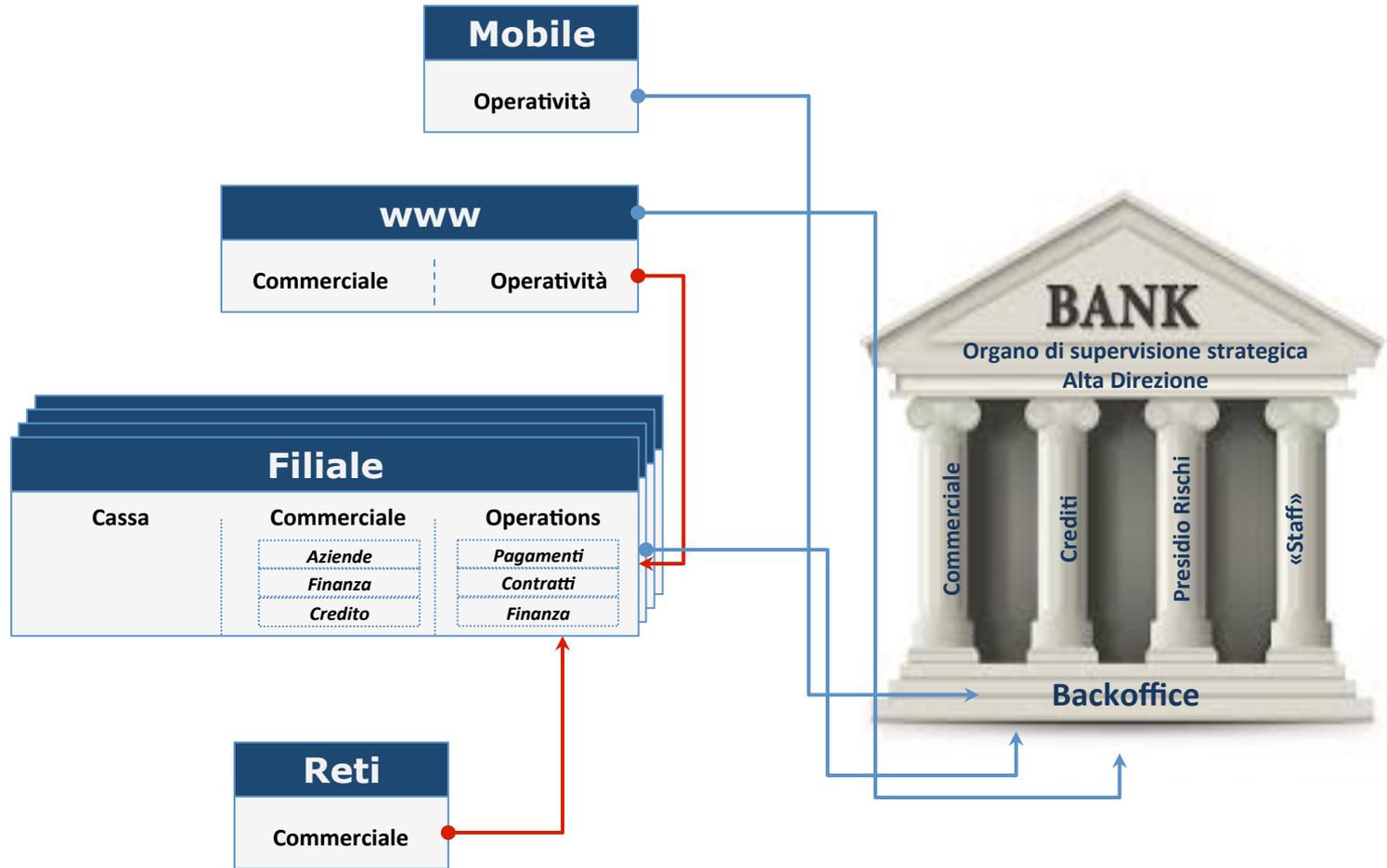
- Tutti 56
- Panini 8
- Pollo 2
- Cinese 4
- Fritti 1
- Greco 1
- Healthy 3
- Indiano 5
- Italiano 11
- Giapponese 3
- Kebab 15
- Pizza 35
- Sushi 3
- Vietnamita 1

	Ristorante Pizzeria Speedy Via Saragozza, 65, Bologna 40123	Risparmia il 20%	VAI AL MENU
	Tipo di cucina Pizza, Italiano	Tempo medio consegna 40 minuti	Costo di consegna Gratis Ordine minimo € 7,00
			Recensioni (4 Valutazioni) ★★★★☆
	Tortellino Via Cesare Battisti, 17/a, Bologna 40123		VAI AL MENU
	Tipo di cucina Italiano	Tempo medio consegna 40 minuti	Costo di consegna Gratis Ordine minimo € 10,00
			Recensioni (6 Valutazioni) ★★★★☆
	Ristorante Pizzeria L'Oca Via Porta Nova, 4, Bologna 40123		VAI AL MENU
	Tipo di cucina Pizza, Italiano	Tempo medio consegna 40 minuti	Costo di consegna Gratis Ordine minimo € 5,00
			<i>Nessuna recensione Lascia per primo una recensione</i>
	Piada & Delizie - Il Ristoro degli Angeli Via Bainsizza, 4/A, Bologna 40133		VAI AL MENU
	Tipo di cucina Italiano, Panini	Tempo medio consegna 40 minuti	Costo di consegna Gratis Ordine minimo € 5,00
			Recensioni (2 Valutazioni) ★★★★☆

Tutti pronti per il cambiamento?



Modello operativo di una banca tradizionale



Punti da (ri)valutare	Rischi e opportunità dei modelli tradizionali	Cosa è cambiato?
Relazione	<ul style="list-style-type: none"> • Profonda conoscenza del cliente (ma quale % dei clienti è conosciuta?) • Flessibilità di intervento in situazioni particolari 	Evoluzione dei clienti e della tecnologia
Efficienza	<ul style="list-style-type: none"> • Duplicazione risorse • Economie di scala nel dimensionamento organici 	Pressione sui margini (ricavi – costi – credito)
Coordinamento	<ul style="list-style-type: none"> • Diverse responsabilità su diversi canali • Proliferazione di prodotti dedicati 	Crescita dei canali
Customer experience	<ul style="list-style-type: none"> • Competenza nelle risposte • Livelli di servizio • Interazione «seamless» tra i canali 	Benchmark cross-settoriale
Accessibilità	<ul style="list-style-type: none"> • Orario di servizio • Localizzazione • Scelta del cliente delle modalità di contatto e relazione 	Revisione processi

Web

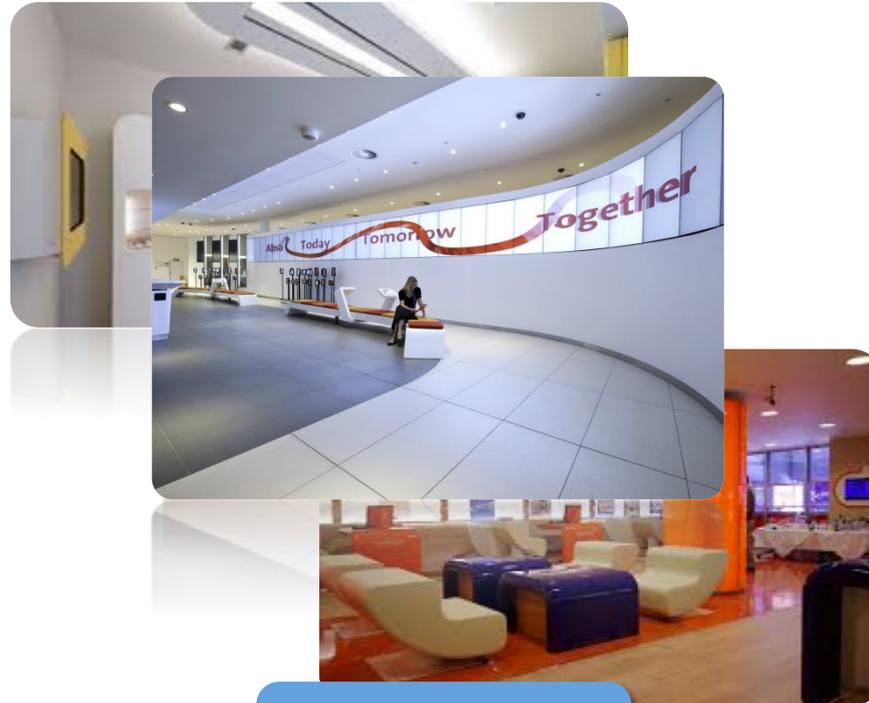
Mobile

Filiale

Canali di interazione a distanza
Finestra di disponibilità

Firme digitali
Tablet

A
«domicilio»



Tecnologia

La **tecnologia**, ormai consolidata, può essere sfruttata grazie a:

- Cambiamento del comportamento della clientela
- Norme e regole che permettono (quasi sempre) di sfruttare le innovazioni

Modello distributivo

Ripensare il **modello distributivo**

- Integrazione di canali
- Delocalizzare le competenze, preservare la relazione

Ruolo delle filiali

Ridisegnare il **ruolo delle filiali**

- Più leggere
- Più moderne
- Più self service (IKEA)
- Punto fisico per interagire, ma consulenti presenti anche in remoto

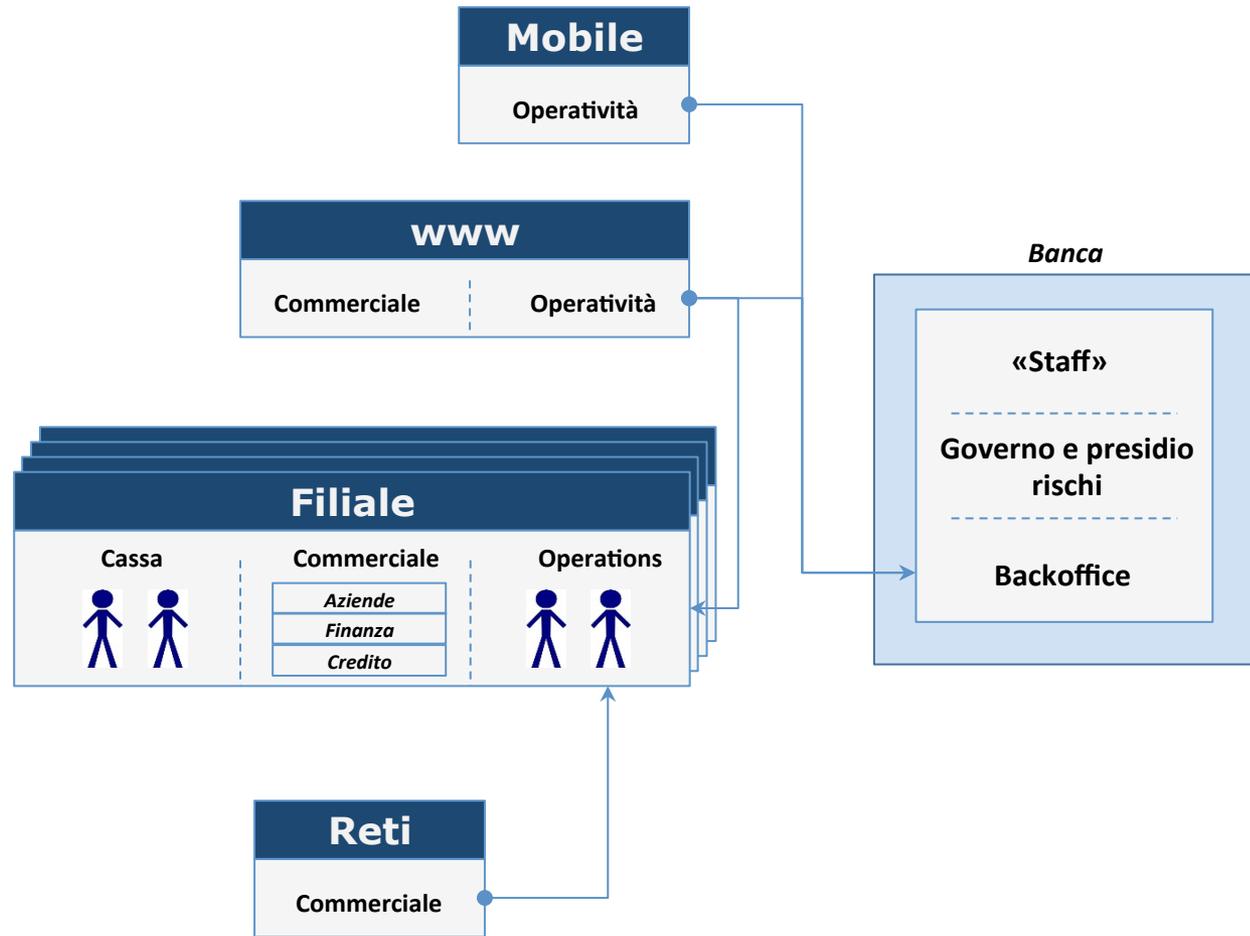
Efficienza

Efficientare la struttura

- Processi digitali paperless
- Spostare parte dell'operatività sul cliente
- «Massa critica» nelle strutture organizzative

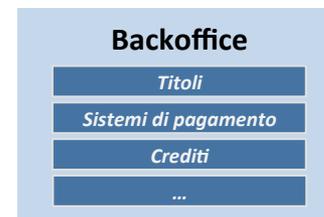
Dalla filiale al cliente, come cambia il modello

- una proposta di architettura -



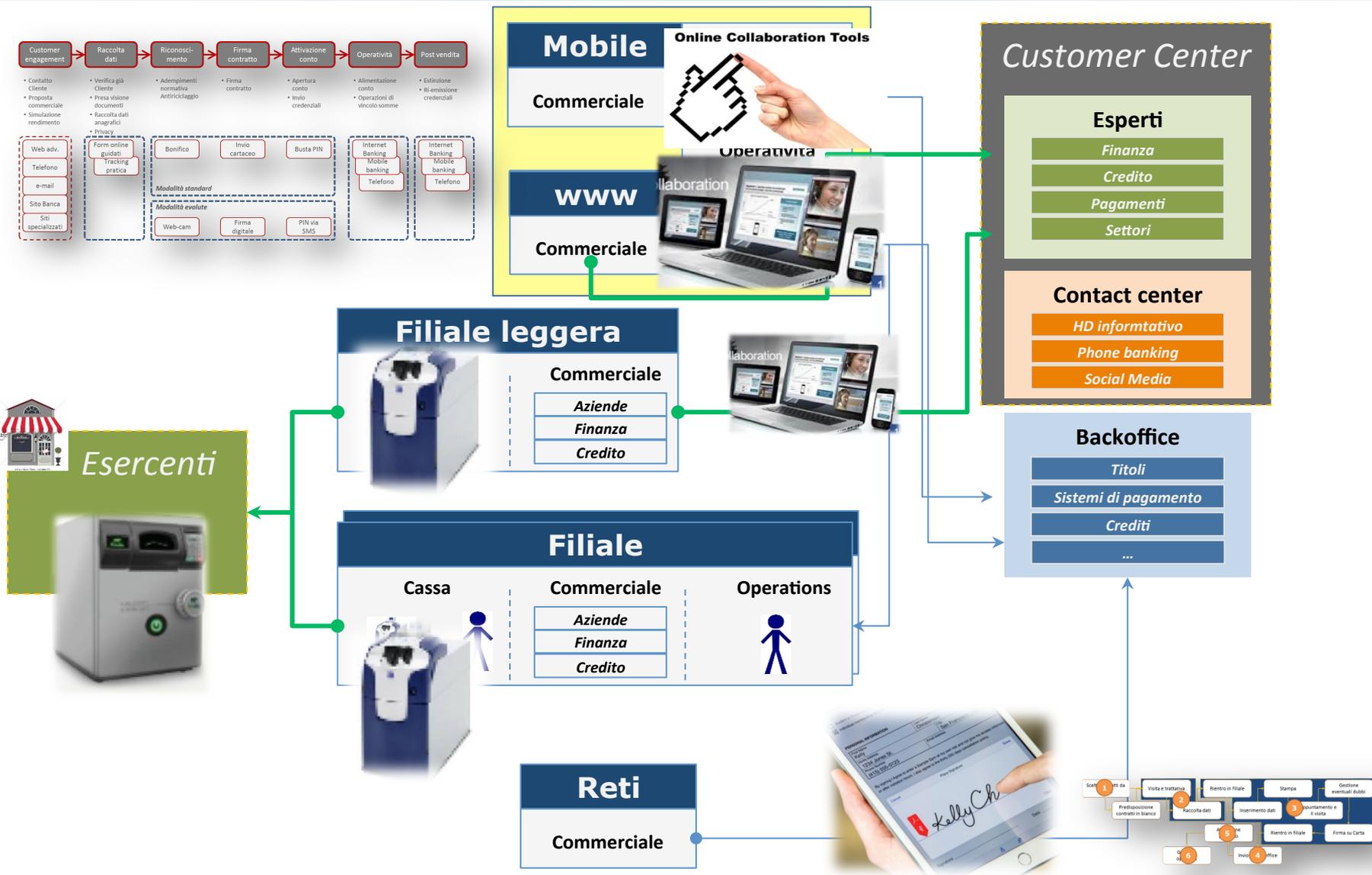
Dalla filiale al cliente, come cambia il modello

- una proposta di architettura -



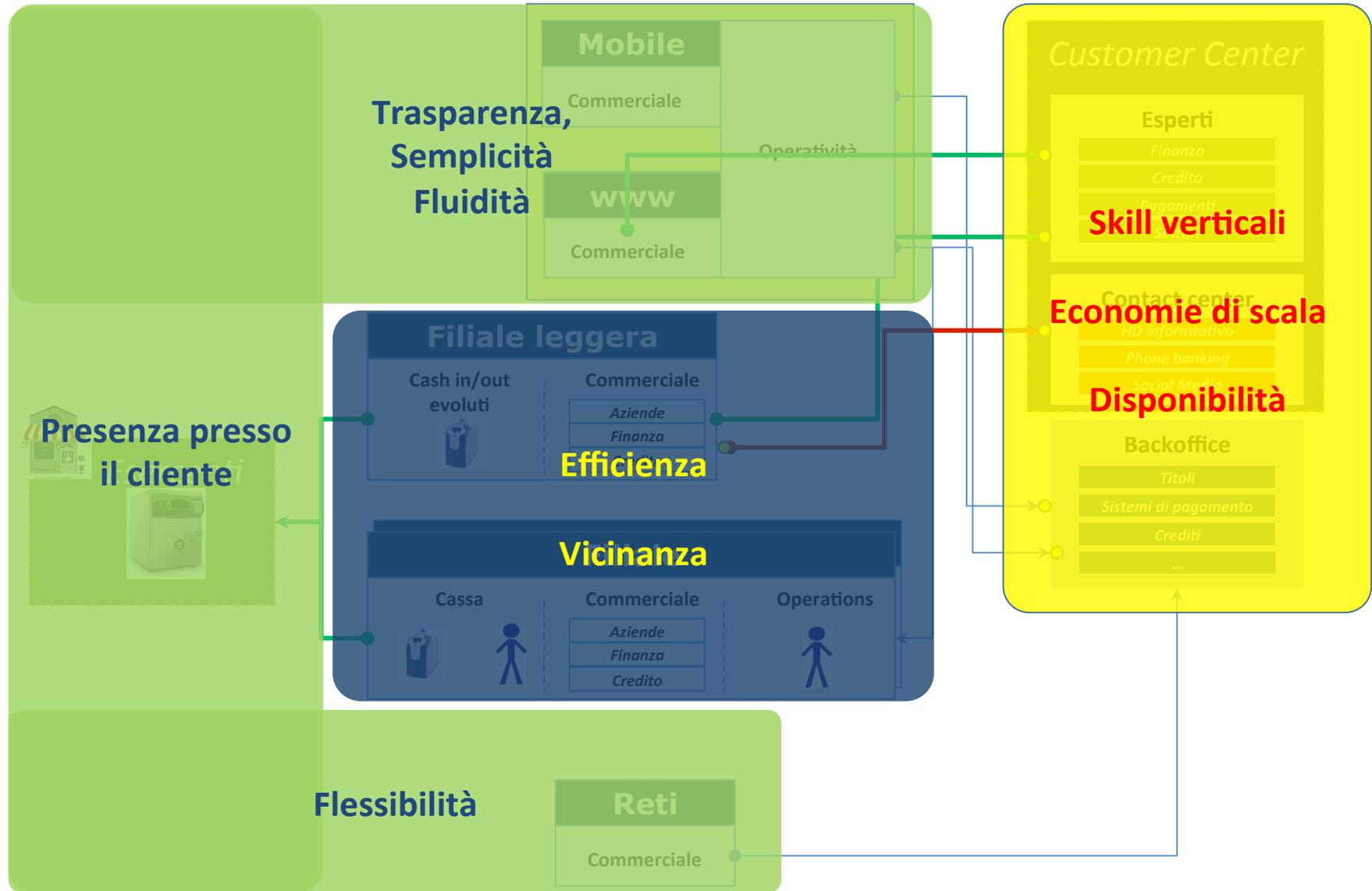
Dalla filiale al cliente, come cambia il modello

- una proposta di architettura -



Dalla filiale al cliente, come cambia il modello

- una proposta di architettura -



- Le keyword del cambiamento
 - Centralizzazione
 - Digitalizzazione
 - Esternalizzazione

- Gli elementi infrastrutturali
 - Skills
 - Gestione integrata dei documenti
 - Outsourcing

Strumenti di lavoro

- Web Collaboration
- Web Conference
- Vendita prodotti a distanza
- Collocamento fuorisede con tablet
- Dispositivi di cassa evoluti (cash in/out di nuova generazione)
- «Cash retail»

Un mix bilanciato di ingredienti...su misura

<i>Strumenti</i> \ <i>Modello di banca</i>	Retail	Private	Promotori	Specialistiche
Mobile	● ● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●
WEB	● ● ● ●	● ●	● ● ●	● ● ●
Filiali light o uffici	● ● ● ●	● ● ●	● ● ● ●	● ● ●
Filiali	● ● ● ●	●	● ●	● ● ●
Vendita fuori sede	● ● ●	● ● ● ●	● ● ● ●	●
Esperti	● ● ●	● ●	● ●	● ● ●
Contact center	● ● ●	●	● ● ● ●	● ●
TCR	● ● ● ●	●	● ●	● ●
Cash Retail	● ● ●	● ●	● ●	● ● ●

Come affrontare il cambiamento...qualche spunto di riflessione

Realizzare un'architettura «distribuita» non è semplice

- Raggiungere la «Massa critica»
- Gestire l'orchestrazione dei canali
- Cambio culturale

Alcuni «tabù» devono cadere

- costi tecnologici elevati
- costi fissi (setup e strutture)
- Inefficienza (raggiungere la saturazione)
- tempi di realizzazione
- competenze specialistiche



- condivisione infrastrutture
- variabilizzazione
- condivisione di risorse
- utilizzare soluzioni esistenti
- da logica applicativa a servizio *end to end*



Ripensare la Banca per i nuovi modelli di relazione

Dimensione Cliente 2015

Roma, 9 aprile 2015

Carlo Panella

