

# ABI Dimensione Cliente

Innovare i modelli di relazione per competere  
nell'ecosistema digitale

Roma, 9 aprile 2015

*Alberto Antonietti*  
*Accenture Strategy, Financial Services Lead*



High performance. Delivered.

The logo features a red chevron symbol above the word 'accenture' in white and 'strategy' in red.

Strategy | Digital | Technology | Operations

# 10 asset che valgono meno di *WhatsApp* (19 mld \$)



**Tunnel della Manica**  
7,44 mld \$



**Acceleratore di particelle**  
11 mld \$



**Colonia su Marte**  
6 mld \$



**Acqua potabile per il pianeta**  
10 mld \$/anno



**Mondiali di Calcio Brasile 2014**  
14 mld \$



**Edificio più alto al mondo**  
10,5 mld \$



**Intera industria della musica**  
18,9 mld \$



**Portaerei USA**  
13 mld \$



**Telescopio Hubble**  
10 mld \$



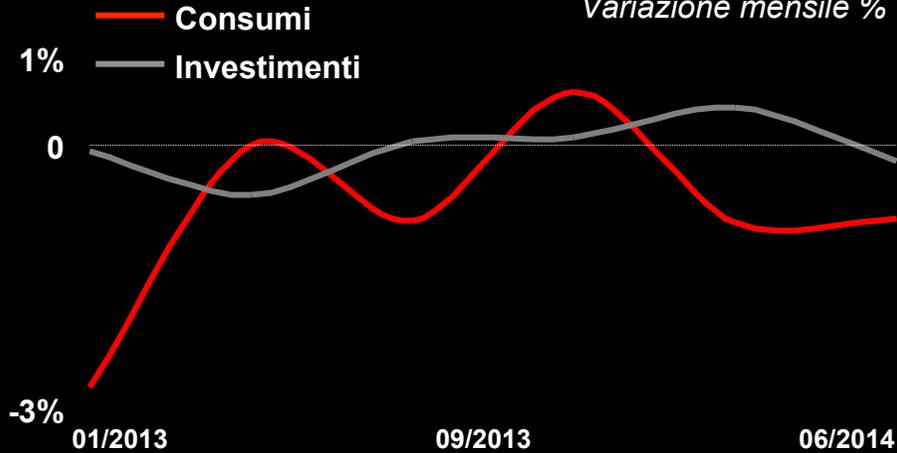
**...Giamaica!**  
14,8 mld \$

# L'incertezza è il sentimento dominante che frena la crescita e spinge l'accumulo

## Economia

### Consumi e Investimenti

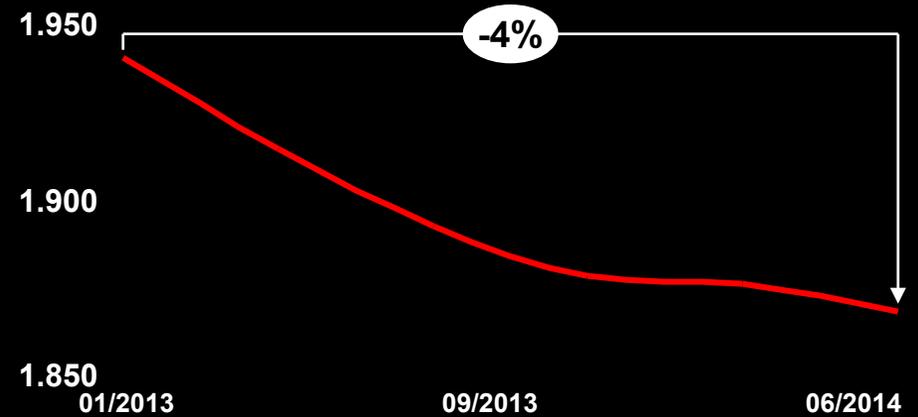
Variation mensile %



## Sistema bancario

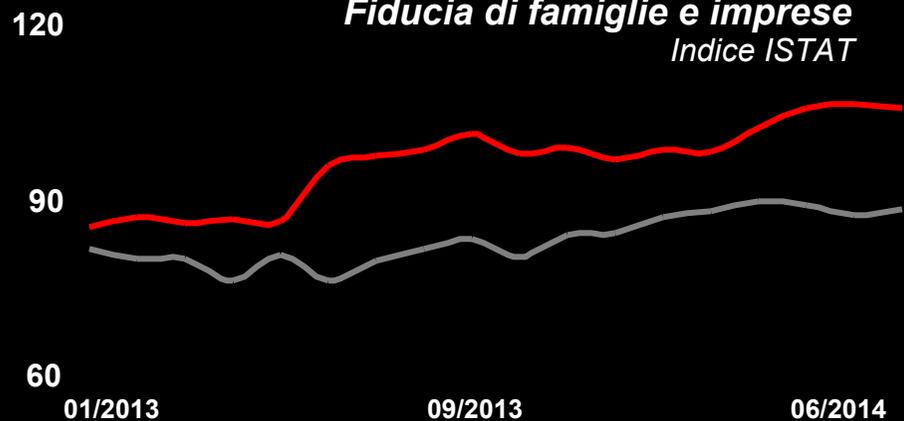
### Credito

Consistenze, mld €



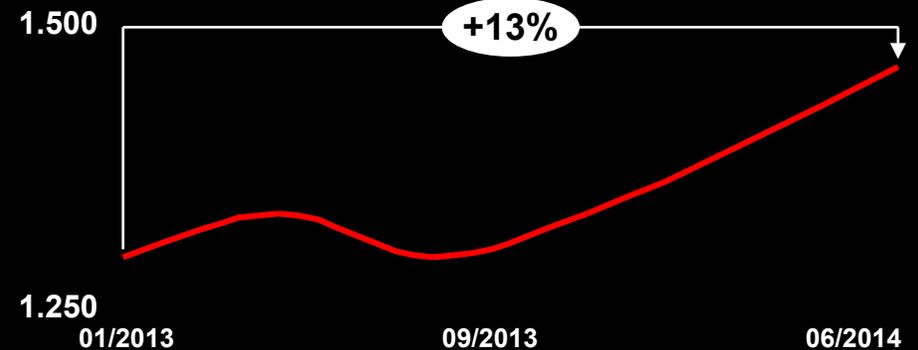
### Fiducia di famiglie e imprese

Indice ISTAT



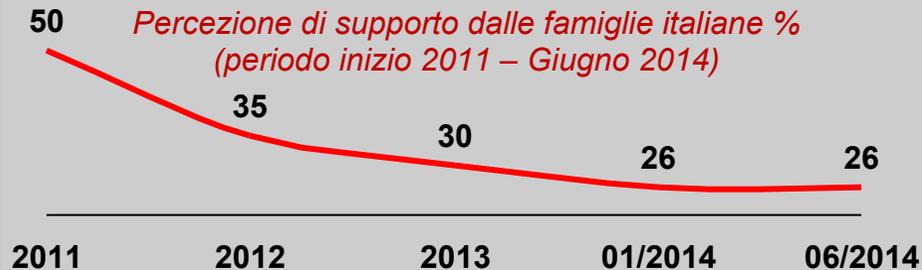
### Risparmio gestito

Patrimonio complessivo, mld €



# In tale contesto di incertezza, le banche rischiano di non essere più percepite come **partner** di valore

**Le banche italiane sono capaci di aiutare concretamente i loro Clienti?**



**L'industria finanziaria fatica a trasferire valore ai propri Clienti**

Sareste interessati ad un **servizio di consulenza a pagamento** offerto dalla Vostra Banca?  
(% interessati)

Base

~34%

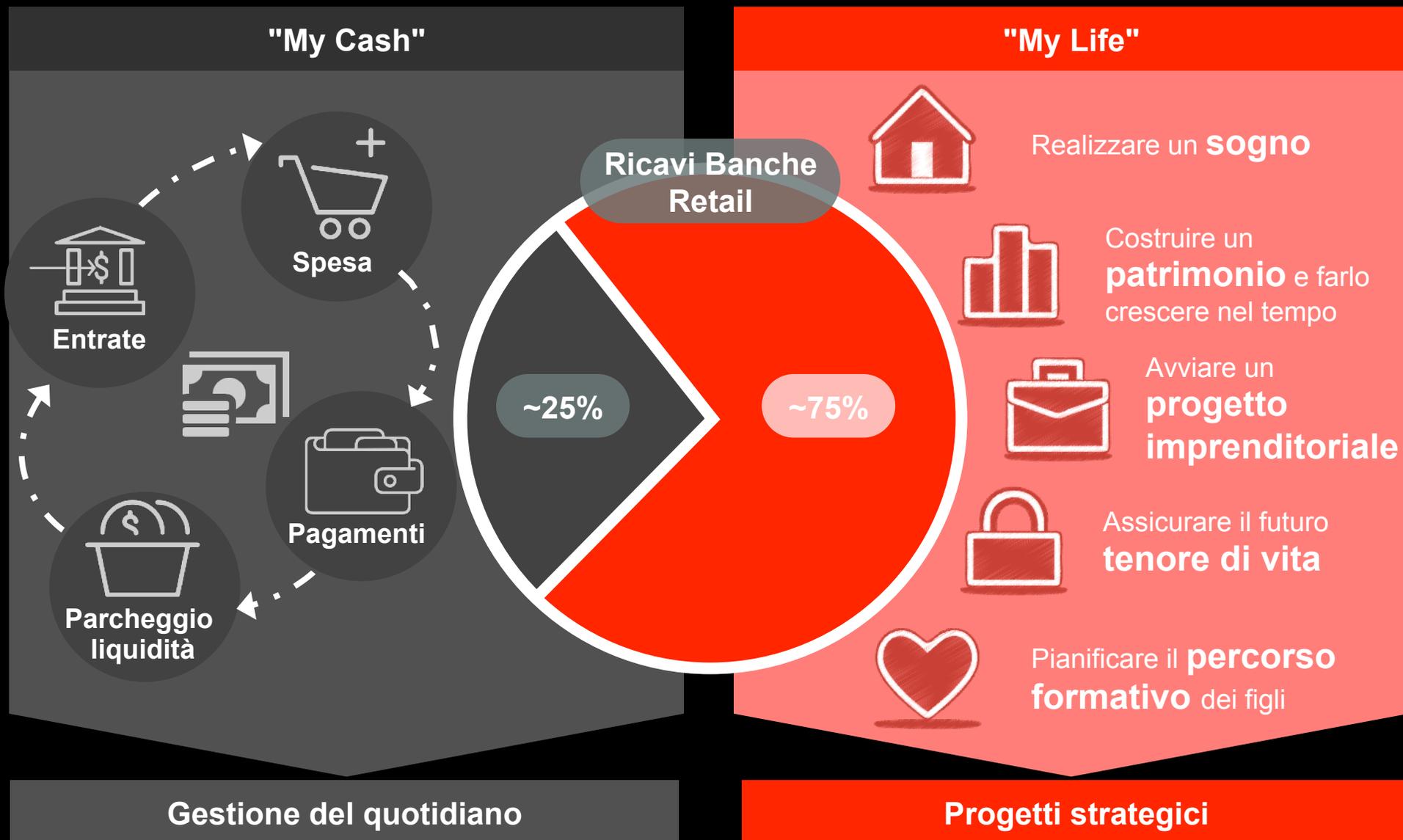
Qualificato

~19%

**Le famiglie mostrano un bisogno crescente di assistenza nelle scelte per il futuro**



# Inoltre la *disruption* digitale sta accentuando l'*unbundling* dei servizi bancari in almeno due segmenti



# In assenza di interventi di differenziazione, **My Cash** è più esposto alla disintermediazione digitale

Musica  
CD  
Film

Agenzie di  
Viaggio

Libri  
Editoria

Telefonia  
Mobile

Pagamenti

What's  
Next in  
Banking?



# I bisogni alla base di **My Cash** rimangono immutati, ma i **digital newcomers** cambiano il paradigma di fruizione

## Servizi "tradizionali"



**Conto Corrente  
Bonifici**

**Estratto  
Conto**

Lista Movimenti di C/C (max 40)

Data	Descrizione	Importo	Saldo
01/01/2014	INIZIO	0,00	0,00
02/01/2014	DEBITO A CARTE	-100,00	-100,00
03/01/2014	DEBITO A CARTE	-100,00	-200,00
04/01/2014	DEBITO A CARTE	-100,00	-300,00
05/01/2014	DEBITO A CARTE	-100,00	-400,00
06/01/2014	DEBITO A CARTE	-100,00	-500,00
07/01/2014	DEBITO A CARTE	-100,00	-600,00
08/01/2014	DEBITO A CARTE	-100,00	-700,00
09/01/2014	DEBITO A CARTE	-100,00	-800,00
10/01/2014	DEBITO A CARTE	-100,00	-900,00
11/01/2014	DEBITO A CARTE	-100,00	-1.000,00
12/01/2014	DEBITO A CARTE	-100,00	-1.100,00
13/01/2014	DEBITO A CARTE	-100,00	-1.200,00
14/01/2014	DEBITO A CARTE	-100,00	-1.300,00
15/01/2014	DEBITO A CARTE	-100,00	-1.400,00
16/01/2014	DEBITO A CARTE	-100,00	-1.500,00
17/01/2014	DEBITO A CARTE	-100,00	-1.600,00
18/01/2014	DEBITO A CARTE	-100,00	-1.700,00
19/01/2014	DEBITO A CARTE	-100,00	-1.800,00
20/01/2014	DEBITO A CARTE	-100,00	-1.900,00
21/01/2014	DEBITO A CARTE	-100,00	-2.000,00
22/01/2014	DEBITO A CARTE	-100,00	-2.100,00
23/01/2014	DEBITO A CARTE	-100,00	-2.200,00
24/01/2014	DEBITO A CARTE	-100,00	-2.300,00
25/01/2014	DEBITO A CARTE	-100,00	-2.400,00
26/01/2014	DEBITO A CARTE	-100,00	-2.500,00
27/01/2014	DEBITO A CARTE	-100,00	-2.600,00
28/01/2014	DEBITO A CARTE	-100,00	-2.700,00
29/01/2014	DEBITO A CARTE	-100,00	-2.800,00
30/01/2014	DEBITO A CARTE	-100,00	-2.900,00
31/01/2014	DEBITO A CARTE	-100,00	-3.000,00



**Home  
Banking**

**Monetica**



## Nuova experience



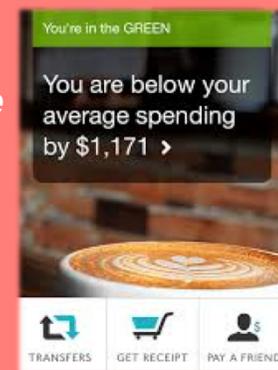
**Interazione  
100% su  
mobile**



**Pagamenti  
NFC**



**Controllo del  
budget realtime**



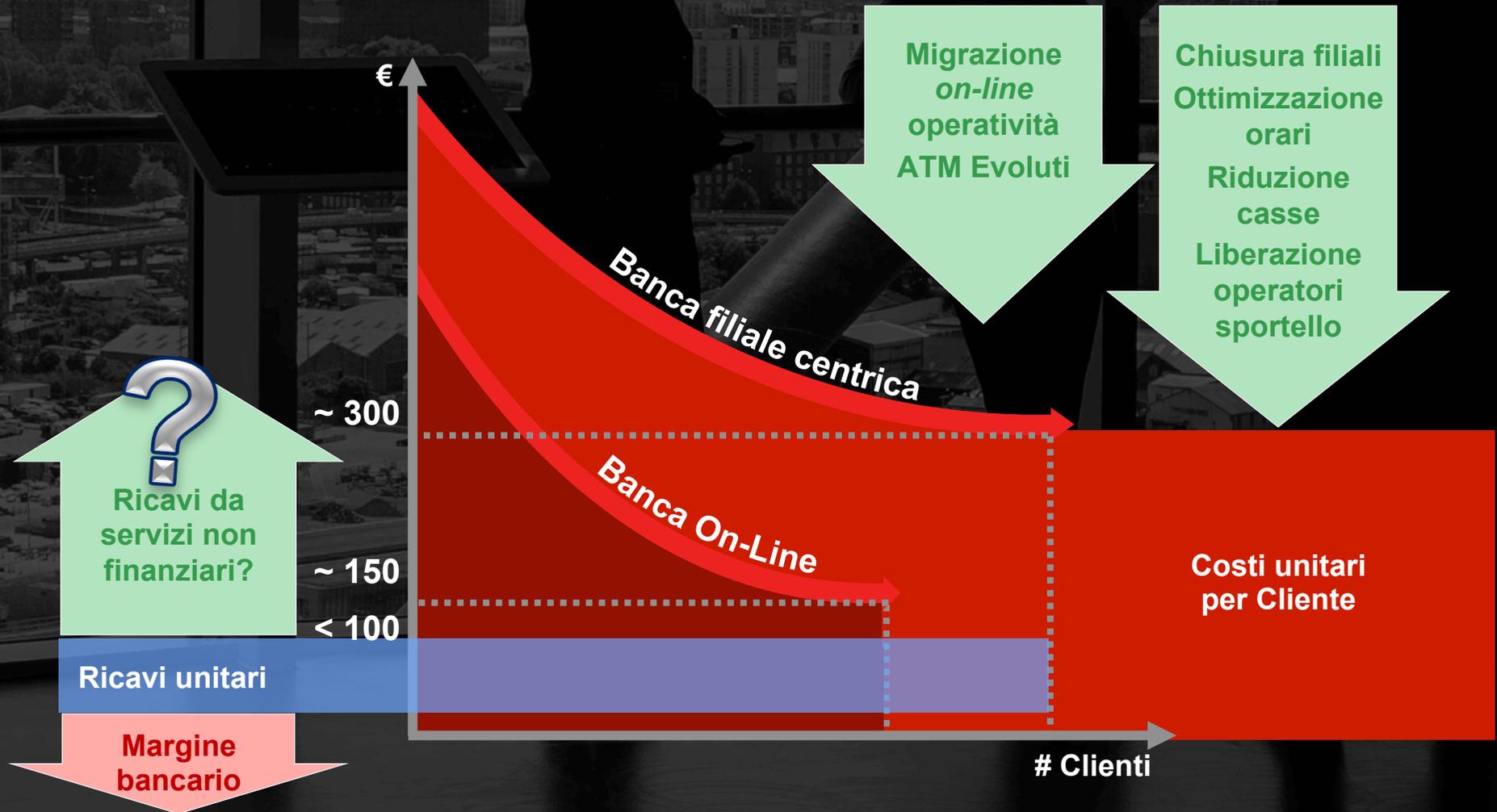
**Peer-to-peer**

**+ Comodo:**  
Migliore  
ergonomia

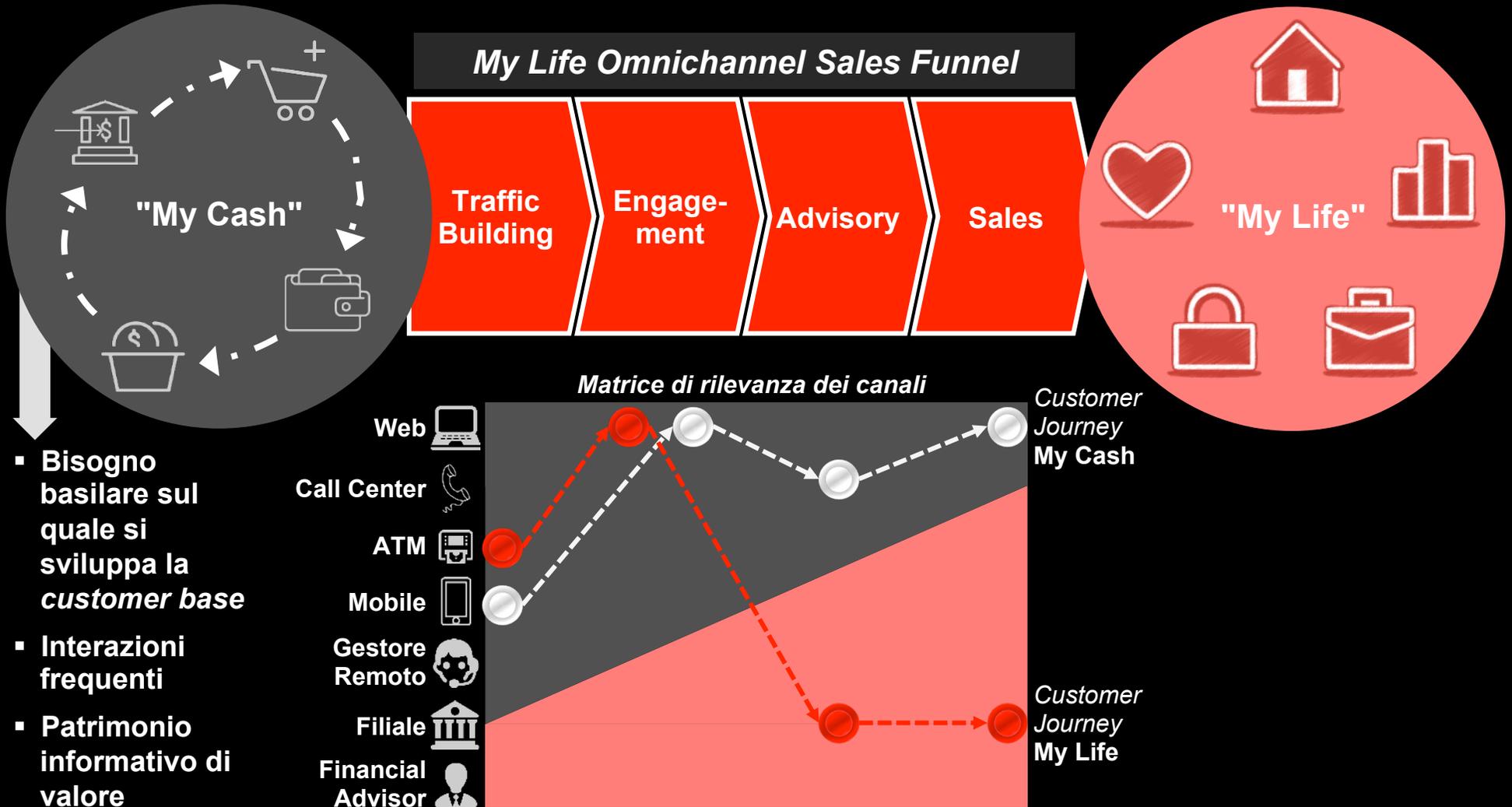
**+ Gradevole:**  
Migliore  
estetica

**+ Utile:**  
Aiuto concreto  
nella vita di  
tutti i giorni

# Il **My Cash**, nonostante gli sforzi effettuati, non è sostenibile né per *incumbent* né per *newcomer*...



...ma è un business cruciale per entrambi al fine di sviluppare il **My Life**, mantenendo una relazione quotidiana con il Cliente



- **Bisogno basilare** sul quale si sviluppa la *customer base*
- **Interazioni frequenti**
- **Patrimonio informativo di valore**

# Sui bisogni **My Life** è necessario alzare il livello della sfida estendendo il ruolo di *problem solver* della banca...



Investimenti immobiliari



Progetti imprenditoriali

**Progetti strategici**



Consolidamento del futuro  
tenore di vita



Costruzione del patrimonio e  
crescita nel tempo

**Competenze e professionalità  
a valore aggiunto**

Contenuto fiduciario

Capacità di valutazione  
del merito creditizio

Allocazione portafoglio

Risposte agli interrogativi  
critici per il futuro

Barriere  
all'ingresso

Vantaggio  
competitivo  
forte da  
rilanciare

**Competitor**

**Banche**

# ...cercando di conquistare componenti di servizio ad oggi non integrati in una offerta *end-to-end*

## Progetto "Casa"



## Progetto "Internazionalizzazione impresa"



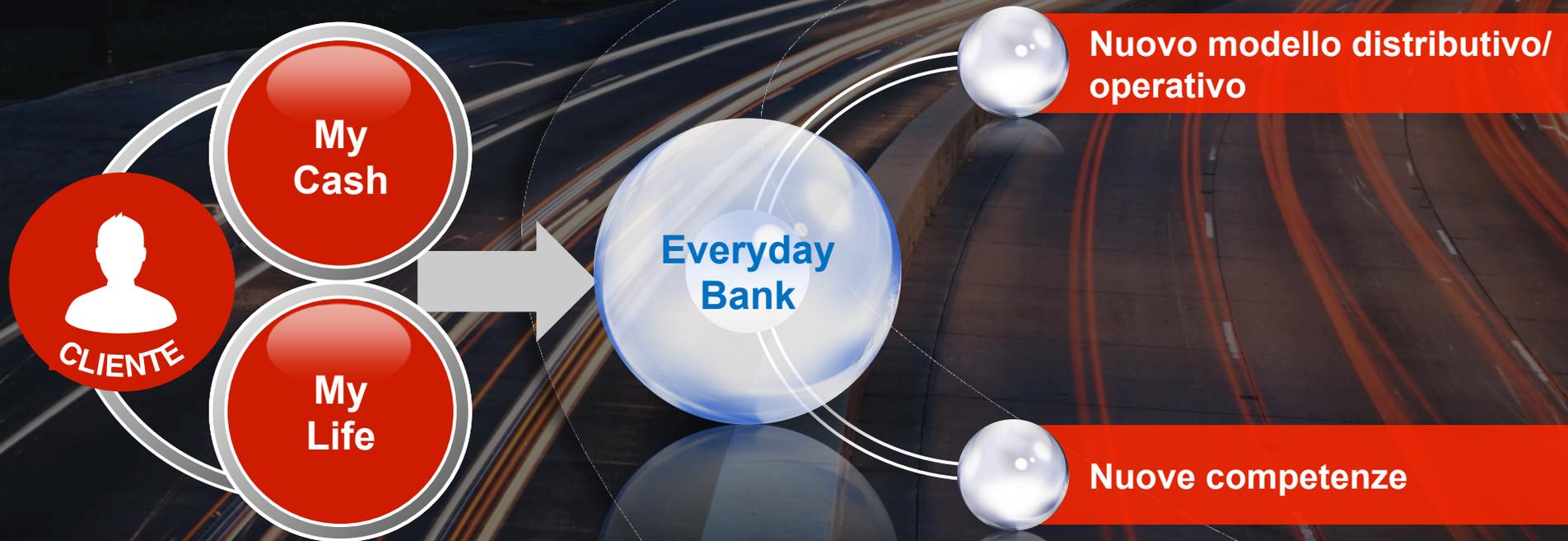
# Anche **My Life** non è esente da minacce, ma il cambiamento digitale può aiutare a valorizzare la dimensione umana



**Digitale**

*Integra la conoscenza, ma non  
sostituisce la professionalità*

# La gestione integrata di **My Cash** e **My Life** richiede una profonda trasformazione dei modelli e delle competenze



# My Cash richiede una mentalità da *digital retailer*, mentre My Life si basa sul concetto di *trusted advisor*



- **Facilità di acquisto** e utilizzo da remoto
- **Proposte commerciali "contestualizzate"**
- **Assistenza** quando il processo digitale si interrompe

- **Professionalità** della componente umana
- **Personalizzazione** della soluzione
- **Modello aperto**

# La banca dovrà dotarsi di nuove competenze ispirandosi ai valori di **innovazione**, **agilità** e **responsabilità professionale**



**Digital Marketer**

**Tech Company**

**Professional Practice**



**Innovative**



**Interactive**



**Crowd-based**



**Processi "digitali"**



**Utility esterne**



**Velocità e agilità**



**"Cura" finanziaria**



**"Costruzione" del domani**



**Assistenza agli "adempimenti"**

# In sintesi

- 
- 👍 Non siamo di fronte all'ennesima **trasformazione tecnologica** ma ad una **profonda rivisitazione del modello di business**, fortemente guidata dall'evoluzione dei comportamenti dei Clienti sempre più avvezzi a **nuove esperienze di fruibilità digitale**
  - 👍 Per le banche *incumbent* sarà fondamentale **non perdere la battaglia digitale del My Cash** per non rischiare di indebolire il modello relazionale, minimizzando il rischio di disintermediazione
  - 👍 Parallelamente sarà altresì cruciale **iniettare nuovo valore** nei servizi **My Life** valorizzando il capitale umano che distingue gli *incumbent*
  - 👍 Di conseguenza le banche dovranno **innovare il modello delle competenze** rilanciando le capacità professionali storiche, forse un po' appannate negli ultimi anni, **affiancandole con nuovi mestieri tipici dell'era digitale**