

Il cliente oscuro e la crescita possibile

ABI Dimensione Cliente



THE
POWER
TO KNOW.

Roma, 10 Aprile 2013

ANDY BARRAK NEL 2012

Multicanale

Social



Male
(59%)

Graduate
(+12%)

Unmarried
(+7%)

Confident complainers
(+5%)

Likely to have new tech
(+14%)

Mobile

Opportunistic

Astute Alpha



2013: PIÙ ANDY BARRAK IN CIRCOLAZIONE

-40%

Diminuzione operazioni
transazionali in filiale

82%

Confronto prodotti via mobile da
parte degli utenti



~80%

Interazioni cliente - banca fuori
del canale filiale

ANDY BARRAK E ...



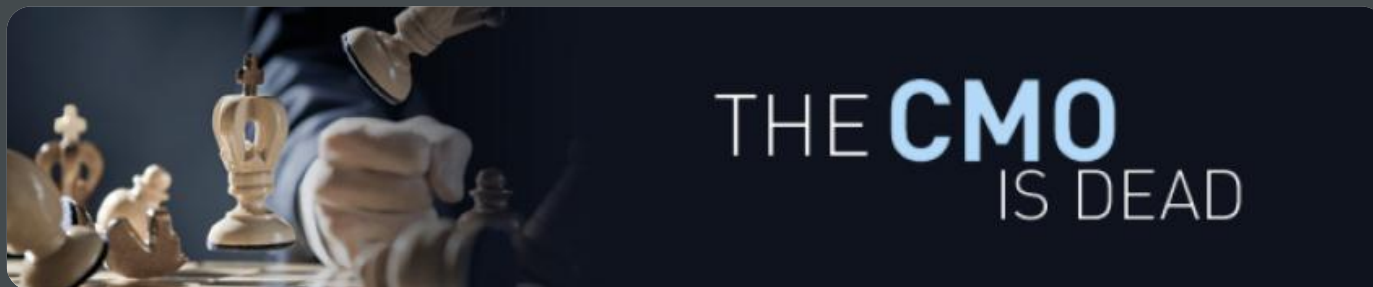
Il ruolo del CMO

L'esplosione digitale

I Dark Data

Gli over the top

IL CMO È MORTO



Il CMO ... senza potere

Non esiste una definizione condivisa di “Marketing” in azienda

I CFOs e CROs diventano più influenti

Buona parte dei CMOs non creano le basi per la comprensione, valorizzazione e concretizzazione del valore per il cliente

L'ESPLOSIONE DIGITALE



PRODOTTI



CANALI



REATTIVITA'



RIGHT-TIME

REAL-TIME

CLIENTI



I DARK DATA



GOOGLE & CO: POTENZIALI ENTRANTI NEL MERCATO FINANCE





ANDY BARRAK È IN REALTÀ UN'OPPORTUNITÀ



Astute Alpha



Data Scientist

Viva il CCO

L'opportunità digitale

I Big Analytics

L'intelligence Monetization

JILL DYCHE È IL DATA SCIENTIST

Flessibile

Focalizzata sui dati

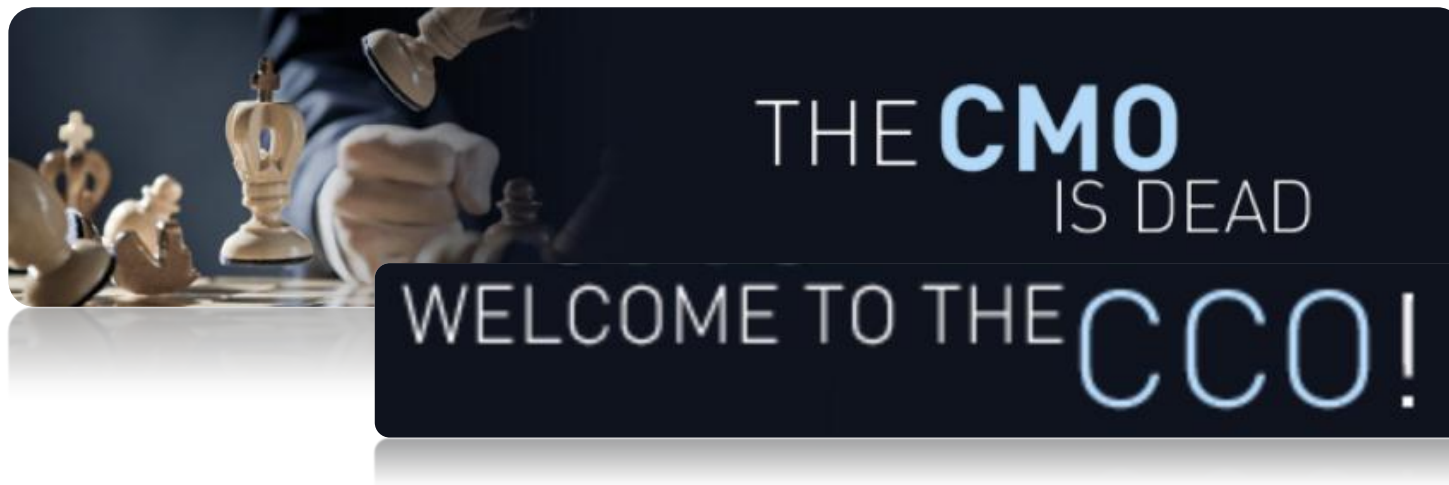


Data Scientist

**Attenta alle esigenze di
business**

Competente

IL CMO È MORTO. VIVA IL «CHIEF CUSTOMER OFFICER»



*Il CCO è la voce del cliente in banca.
E' colui che valorizza le richieste del
mercato e li diffonde internamente*

*I CCOs forniscono evidenze sul ROI, oltre che
un chiaro impatto sulle metriche finanziarie
della banca*

L'OPPORTUNITÀ DIGITALE



OBIETTIVI

AUMENTO VENDITE

RIDUZIONE COSTI

PRODOTTI

CANALI

REATTIVITA'

CLIENTI



DAI DARK DATA AI BIG ANALYTICS



Potenziale **Ruolo** **Bisogno** **Valore** **Fedeltà**
Experience **Umore** **Sentiment** **Propensione**
Advocacy **Stickiness** **Intimacy** **Soddisfazione**

Reclami **Network** **Observed Information** **Email**
Contextual Information **Appelli** **Device Information**
Forum **Blog** **User Generated**
Post **Location Information** **Ricerche**

Anagrafiche
azioni

INTELLIGENCE MONETIZATION: *LE BANCHE CHE ENTRANO NEL MERCATO DEGLI OVER THE TOP*



QUINDI: PIANIFICARE IN GRANDE, PARTIRE PICCOLO

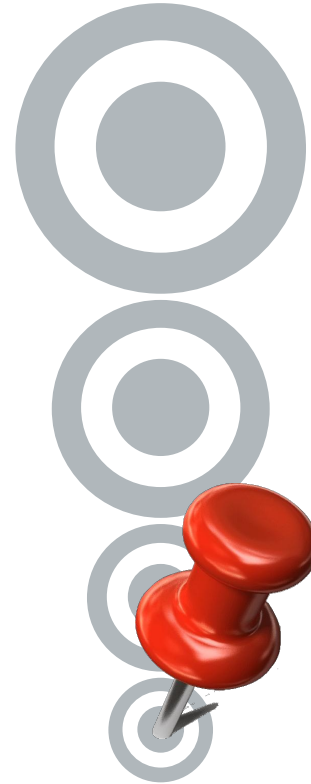


Intelligence Monetization

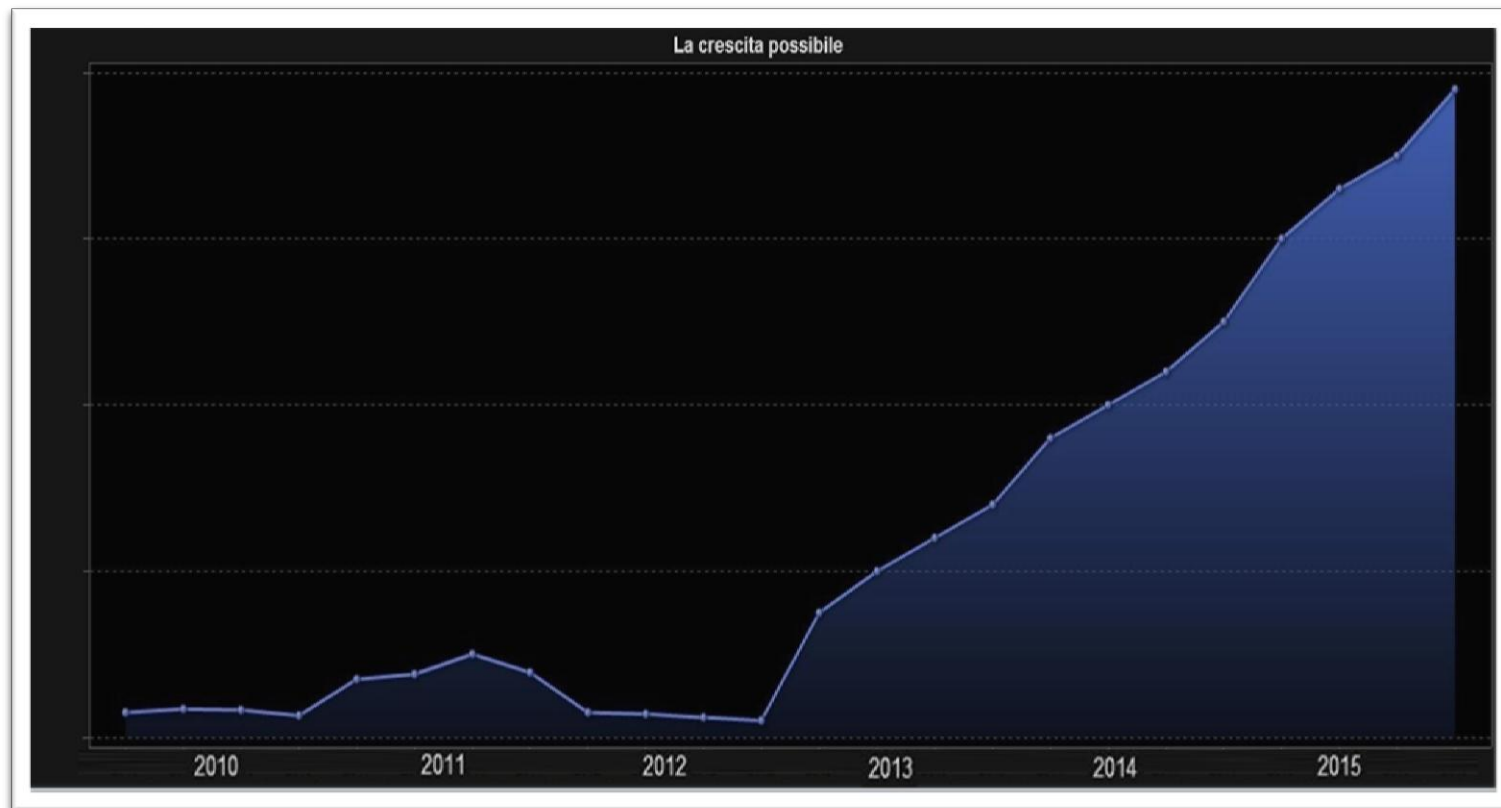
Mobile & Digital

Ottimizzazione

Visual Analytics



NEXT STEP



POTETE INCONTRARE JILL



Grazie

Alessandro Cobelli



alessandro.cobelli@sas.com

