

**ABI
DIMENSIONE
CLIENTE 2014**

CEDACRI
GROUP

DIGITALIZZAZIONE E MULTICANALITA'

**Roberto Manini, Responsabile Direzione Gestione Clienti e
Sviluppo Commerciale**

Roma, 9 aprile 2014

Il fattore chiave storico della banca territoriale



La relazione fiduciaria con il cliente

La relazione con la banca nasce con un orizzonte temporale di lungo termine, prerequisito fondamentale per affrontare insieme al cliente i momenti critici della propria vita

Come consolidarla nell'ecosistema digitale?



Conoscenza del cliente

*Coniugare e valorizzare i dati del **territorio fisico** e dei **territori digitali** del cliente per comprendere gli stili di vita e anticipare la lettura dei bisogni*

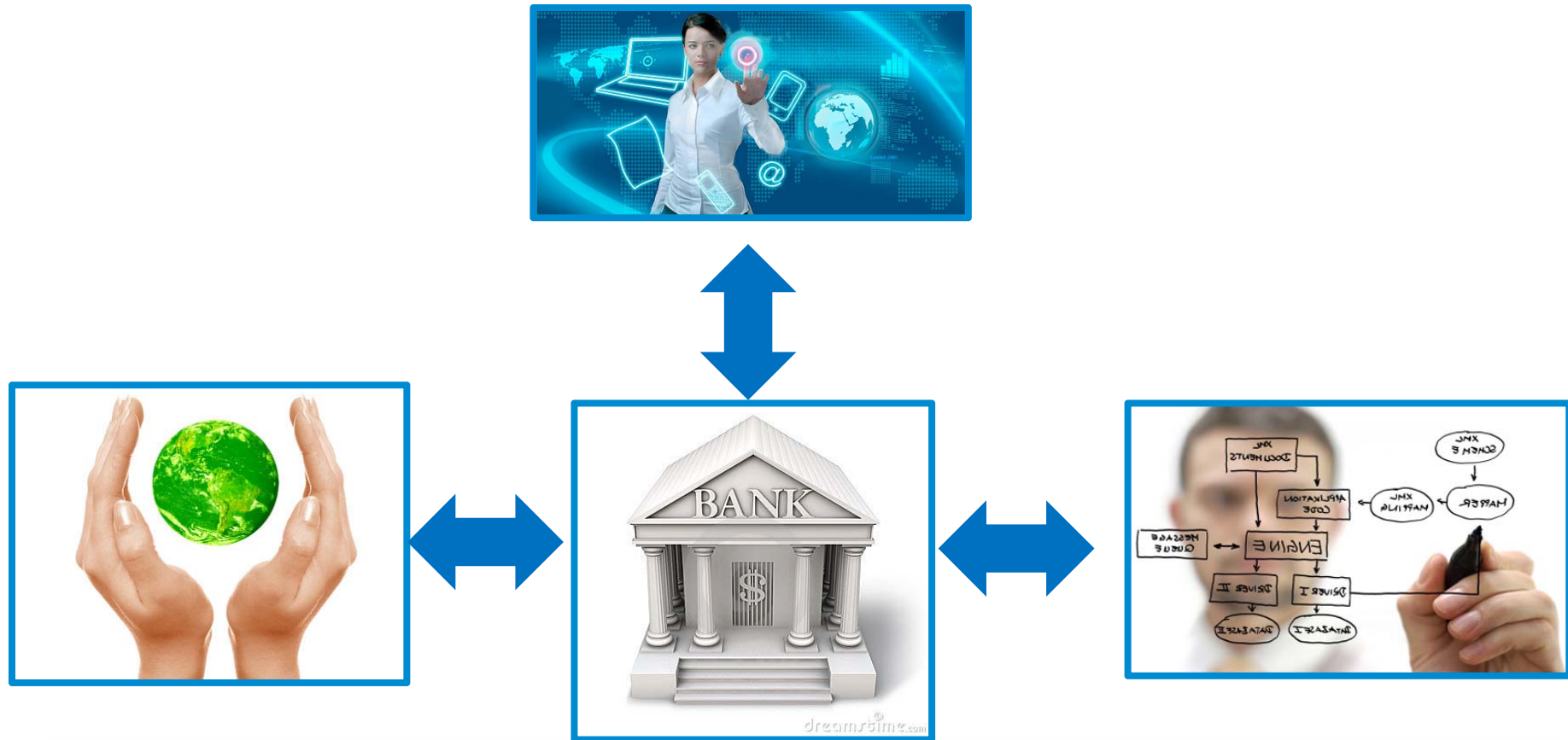


Mutualizzazione tecnologie

*Innovare radicalmente il modello di creazione delle piattaforme tecnologiche della banca per **metterle a disposizione dell'ecosistema economico locale**: un nuovo indispensabile modello di relazione*

Il nuovo modello di Banca Territoriale

La *nuova* banca mantiene il proprio carattere di territorialità estendendo il proprio posizionamento al territorio digitale



La mutualizzazione delle piattaforme tecnologiche



- **Fidelizza la clientela** attraverso iniziative di couponing targhettizzate che migliorano la relazione con la banca e ottimizzano l'efficacia commerciale
- **Intercetta le esigenze** di clienti attuali e potenziali in tempo reale e propone offerte vantaggiose in tempo reale
- **Aiuta a trattenere clienti** ad alto rischio di abbandono con proposte particolarmente interessanti inviate in tempo reale



La conoscenza del cliente

