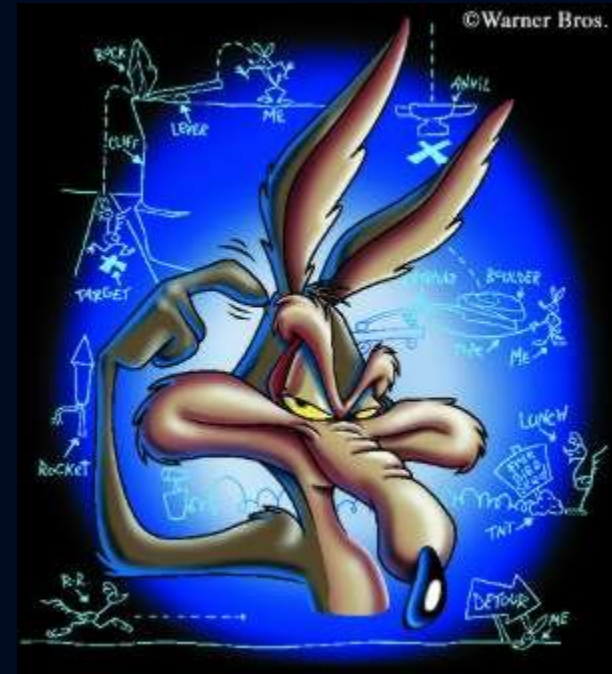
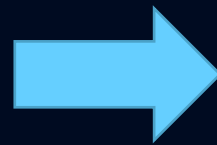
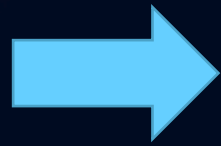


Innovation & Customer Experience

GIOVANNI VATTANI
ENEL DIVISIONE MERCATO ITALIA
CREDITO – AREA INCASSI E SISTEMI DI PAGAMENTO

La gestione dei sistemi di pagamento ...

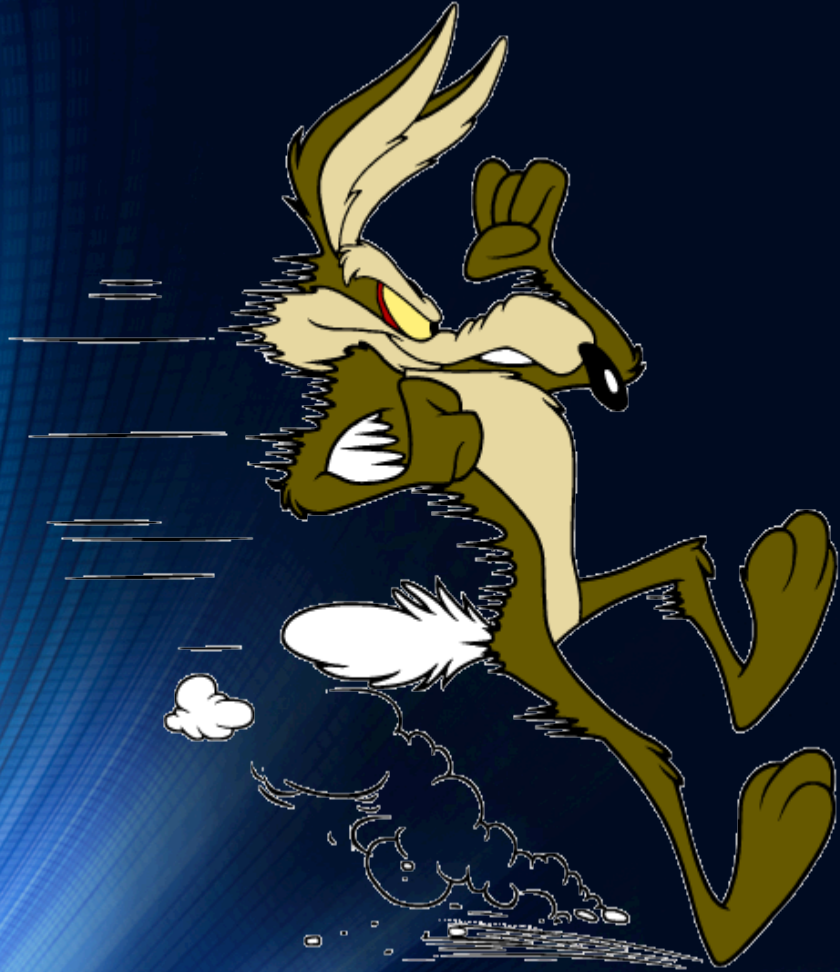


Cosa c'era



- ✓ Domiciliazione bancaria e postale (41,5 %)
- ✓ Bollettino (40,8 %)
- ✓ Bonifico (3,3 %)
- ✓ Lottomatica, Sisal, Coop e Web (14,4 %)

I driver del cambiamento



- ✓ Multicanalità
- ✓ Economicità
- ✓ Velocità
- ✓ Cashless
- ✓ Sicurezza
- ✓ Miglioramento della customer experience
- ✓ Customer satisfaction

Novità 2013



✓ Pagamento da APP Enel



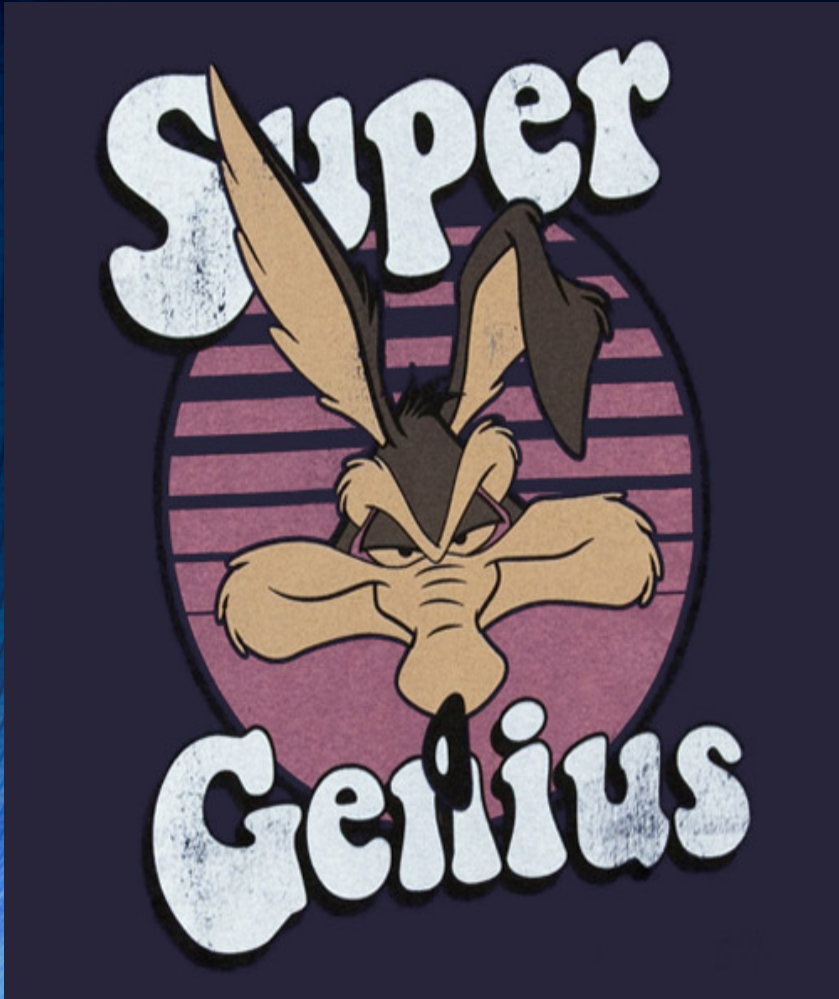
✓ Pagamento attraverso QR Code



✓ MyBank



... e nel 2014 ???



✓ e-mandate



✓ CBill



✓ Incassi rete commerciale



✓ Incassi da Payment Institutions



Innovare è ...



“Il Rugby, una partita a scacchi giocata in velocità, dicono. Nata piu' di un secolo fa dalla follia estemporanea di un giocatore di calcio: prese la palla in mano, esasperato da quel titic titoc di piedi, e si fece tutto il campo correndo come un ossesso. Quando arrivò dall'altra parte del campo, posò la palla a terra: e intorno fu un'apoteosi, pubblico e colleghi, tutti a gridare, colti come da improvvisa illuminazione. Avevano inventato il rugby. Qualsiasi partita di rugby e' una partita di calcio che va fuori di testa. Con ordinata, e feroce, follia.”

(Alessandro Baricco)

Se a qualcuno fosse venuto qualche dubbio ...



Wile E Coyote, alla fine, cattura Beep Beep !