

Gestione del post vendita: idee, metodi e strumenti

Il Sessione plenaria

Modello commerciale e modello di servizio:

gli strumenti di supporto dalla vendita alla gestione efficiente del post-vendita

Ideazione: Antonio Carbonera - VPE

Relatore: Matteo Bigatti – Partner, Progettista

PRB

Gestione del post-vendita: **IDEE**

BANCASSICURAZIONE

Occasione per aumentare
*margin*i e *credibilità*
del sistema

PATRIMONIO

Fiducia della persona

FIDUCIA E FUTURO

La *fiducia* è il *capitale*
che costruisce il *futuro*

OPINIONE AUTOREVOLE

"...la recente crisi ci ricorda
con chiarezza che
*l'attività bancaria
si fonda sulla fiducia...*"

Sabine Lautenschläger
Membro del Comitato esecutivo BCE
Università Bocconi, 28 Settembre 2015

FIDUCIA E FUTURO

"...le scelte di breve periodo devono essere ripudiate..."

Gianfranco Torriero - ABI

BUSINESS ASSICURATIVO

Il business assicurativo
è una grande *occasione*
per la banca

SCELTE ACCURATE

Compagnia *concorrenziale*
***Sostegno* al cliente**

AIUTARE IL BUSINESS

Sapere
cosa sta avvenendo

VISIONE OLISTICA

Da **1.0**: *dipendenza* dall'offerta
a **2.0**: rapporto alla *pari*
ora la persona è "*sopra*": **3.0**


COLLABORAZIONE E CONDIVISIONE

Ora il cliente
vuole un "*partner*"
che lo *aiuti*

COLLABORAZIONE E CONDIVISIONE

"... dobbiamo sviluppare la fiducia del cliente con servizi adeguati e trasparenza..."

Béatrice Derouvroy - AXA

The background features a dark blue gradient with faint, semi-transparent financial data. On the left, a light green line graph trends upwards. On the right, a light blue bar chart shows several vertical bars of varying heights. Scattered throughout are percentages such as -85%, -92%, -98%, -99%, -78%, -88%, and -98% in a light blue font.

Gestione del post-vendita: **METODI**

The background features a dark blue gradient with faint, semi-transparent financial data. On the left, a line graph shows fluctuating values. On the right, a bar chart displays several vertical bars of varying heights. Scattered throughout the background are percentage values such as -85%, -98%, -99%, -99%, -98%, -78%, -88%, -98%, and -78% in a light blue font.

TRAIETTORIE

Assicurazione come Banca

Gestione del post-vendita: METODI

PRB

OPPORTUNITÀ

Generare *fedeltà*
con il post-vendita

OPPORTUNITÀ

"il post-vendita è
determinante per
non mettere a rischio
il rapporto di fiducia"

Luca Bonansea - BNL

ASPETTATIVE SODDISFATTE

Soddisfare le
aspettative future

=

fidelizzazione

The background features a dark blue gradient with faint, semi-transparent financial data. On the left, a line graph shows fluctuating values. On the right, a bar chart displays several vertical bars of varying heights. Scattered throughout are percentage values such as -85%, -98%, -99%, -78%, and -88% in a light blue font.

Valori, ma anche EFFICIENZA

**Efficienza
indispensabile**

INTERESSE PER L'EFFICIENZA

L'efficienza
è importante

per *ridurre i costi*
e *fidelizzare il cliente*

OTTENERE EFFICIENZA

Col supporto di *processi*
creati e modificati
in *tempi brevissimi*

PER L'OPERATIVO

Nella pratica trovo ***tutto***:
comunicazioni,
documenti, e-mail,
normative, istruzioni

PER LA RETE

Supporto digitale,
facilità, velocità,
suggerimenti

PER IL DIRETTIVO

**Visione allargata,
analisi, statistiche,
informazioni predittive**

INVESTIMENTI CONTENUTI

Investimenti devono
essere contenuti

proporzionali ai
benefici ottenuti

SERVIZI ABI

- Formazione
- Analisi compagnie
- Classificazione

The background features a dark blue gradient with faint, semi-transparent financial data. On the left, a line graph shows fluctuating values. On the right, a bar chart displays several vertical bars of varying heights. Scattered throughout the background are percentage values such as -85%, -98%, -99%, -78%, and -88% in a light blue font.

COMPRENDERE

Importanza di questa iniziativa



Gestione del post-vendita:
STRUMENTI
in concreto

MIGLIORAMENTO CONTINUO

PRB

STRUMENTO PRINCIPALE

Tecnologia

SAPERE CONSULENZIALE

Solvere

associazione di esperti

presentata a *Bancassicurazione* 2014

Gestione del post-vendita: STRUMENTI

PRB

ESPERTI SOLVERE



Roberto Pontremoli
Presidente AIDA
Sezione Lombardia

«Oltre all'esperto assicurativo abbiamo degli esperti legali, l'attuario, l'esperto di finanza, l'esperto di vigilanza, un esperto di criticità, un esperto di prospezioni di mercato, un tecnologo, un esperto di addestramento e un esperto di comunicazione...

ESPERTI SOLVERE



Roberto Pontremoli
Presidente AIDA
Sezione Lombardia

... Tutte queste persone
costituiscono oggi
un'associazione che si
chiama:

SOLVERE

REALIZZAZIONI CONCRETE

**Sia per la *Banca*
che per l'*Assicurazione*
e anche per
*Bancassicurazione***

CASI DI SUCCESSO

Procedure
ISO
cartacee

Processi
digitali

MIGLIORAMENTO CONTINUO

19 AREE ORGANIZZATIVE

Segreteria generale
Controllo gestione
Controlli interni
Qualità
Ispettorato
Marketing e commerciale
Organizzazione
Gestione HW e SW
Acquisizione clientela
Gestione progettazione

Gest. ordinaria polizze
Gest. straordinaria sinistri
Selezione fornitori
Gestione sicurezza
Gestione del personale
Amministrazione
Servizi generali
Consulenza legale tributaria
Danni elementari

138 PROCESSI



Fasi

Moduli



Normative

Istruzioni



Statistiche

Avvisi



Poteri

ACQUISIZIONE CLIENTE CON MANDATO

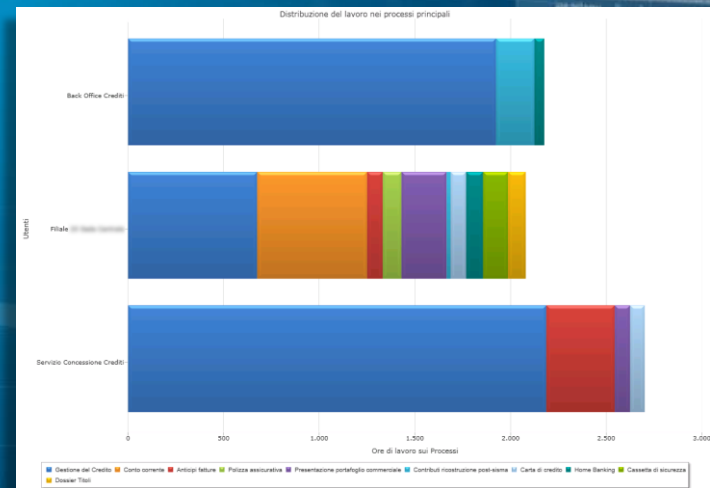
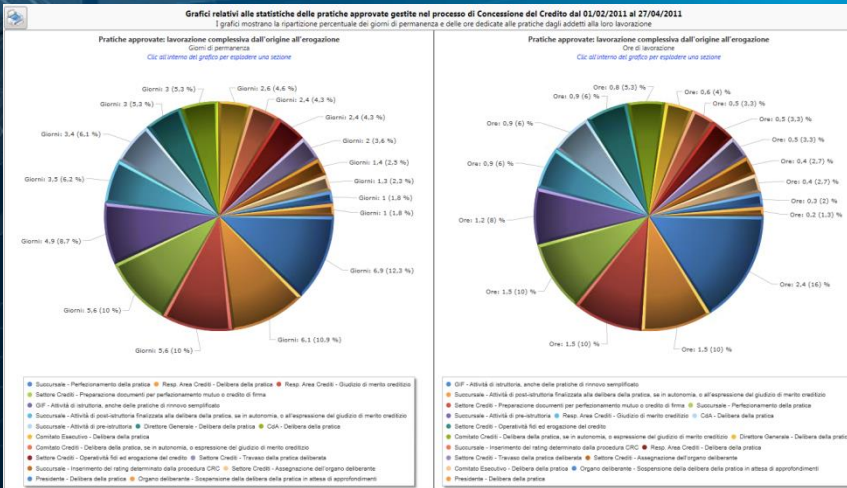
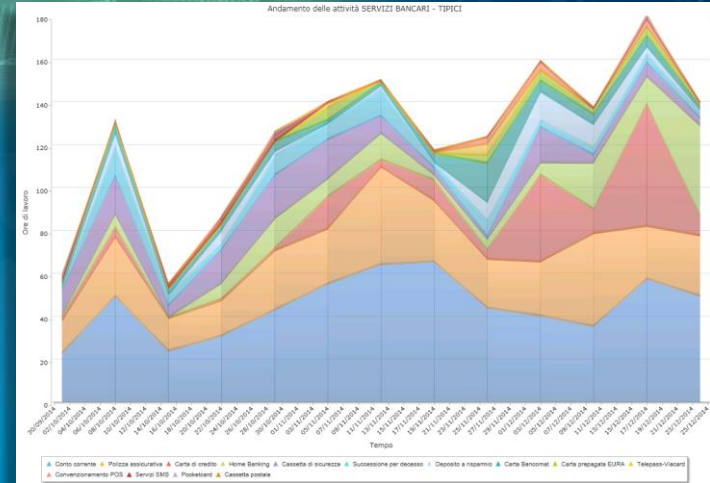
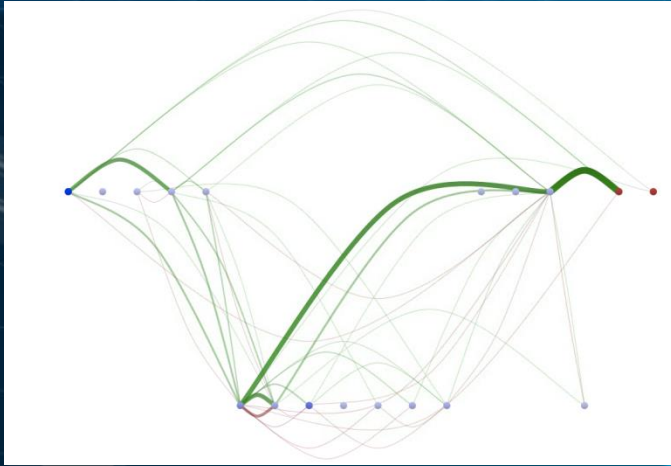
Esempio processo

1. Redazione file generale
2. Archiviazione mandato
3. Assegnazione a Account Executive
4. Valutazione economica
5. Comunicazione acquisizione
6. Creazione anagrafica
7. Gestione ordinaria
8. Pratica archiviata

MODULI NEI PROCESSI

INDICE		VALUTAZIONE ECONOMICA CLIENTE		CODICE ACQUISIZIONE (solo per Clienti Sviluppo)	
		Rev. 01.12.2011			
Nome Client		ESATTA RAGIONE SOCIALE DEL CLIENTE (Se Gruppo indicare tutte le ragioni sociali):			
Se Gruppo, i		DATA ACQUISIZIONE:			
CO Verificare ch inseriti nella		Nominativo Acq: <input type="text"/> Trascinare l'Utente AE a cui è stato assegnato il Cliente			
STORIA DEL Egredo Signo		Nominativo A.E.: <input type="text"/> Compilare dove possibile con i dati del Cliente Redditività Cliente primo esercizio (fino a data chiusura bilancio anno corrente) in Euro			
MODULO V Con la present		Altri rami alla firma:		Trasporti alla firma:	
LETTERA D Da questo mo assicurativa ch persona a cui i		Regolazione Premi:		Regolazione trasporti	
OFFERTA		OGGETTO Compilare la Vi informo c			
INCARTI PC Con i migliori		Altri rami alla firma:		Trasporti alla firma:	
LETTERA D		Regolazione Premi:		Regolazione trasporti	
ANAGRAFI		Il Cliente sarà gestito		<input type="checkbox"/> con KIT	
Altro:		Località:		<input type="checkbox"/> senza KIT	
Indicare se e		Provincia:		Indicare se il Cliente sarà	
Reperibilità		Settore Clie		gestito con o senza KIT on-line	
		Fatturato C		Note:	
		N° Dipende			
		Il Cliente sa			
		Indicare se il Cliente sarà			
		gestito con o senza KIT on-line			
Indicare la data in cui la pratica viene consegnata ad AE					
DATA CONSEGNA AD AE:					

STATISTICHE e PREDIZIONI



INTERFACCE DEDICATE

- Utente
- Front-office
- Rete
- Direzione
- Cliente

IN QUANTO TEMPO?

4 settimane
per realizzare tutti
i processi in digitale

QUANTO COSTA

Questa tecnologia
"su misura" ?

Una % sui
risparmi ottenuti
con valutazione concordata

COSA FA PRB

- Analisi organizzativa
- Realizzazione del sistema
- Connessione al SW Gestionale
- Miglioramento dei processi e delle interfacce di lavoro

Per gestire la **Bancassicurazione**

RISULTATI

Efficienza
Trasparenza
Solidità

MIGLIORAMENTO CONTINUO

COSA FA OTTENERE

+ Margini

+ Clienti

+ Futuro

MIGLIORAMENTO CONTINUO



***Grazie per
l'attenzione***

MIGLIORAMENTO CONTINUO

PRB