

Evouzione del modello di servizio retail: da “Filiale Estesa” a “Relazione Estesa”

Laura Furlan
Responsabile Marketing Strategico

Intesa Sanpaolo, come tutti i grandi Retailer europei, sta affrontando un cambiamento rilevante nelle abitudini di consumo e di interazione dei clienti

Nuove abitudini di consumo



Aumento utilizzo canali remoti e social network¹

- web users: 38 mln
- smartphone: 30 mln
- utenti FB: 14 mln



Trasformazione del processo di acquisto¹

- eCommerce: 11 mld €
- couponing: 400 mln €



Aspettative di acquisto integrato multicanale



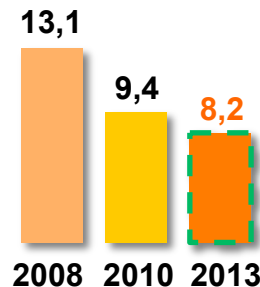
Self QR
code shops



Pagamento
automatico
instore via iTunes

Nuovo modo di relazionarsi con la Banca²

Le transazioni allo sportello stanno continuando a diminuire...

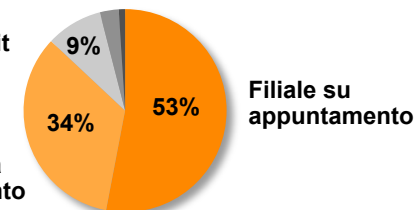


-37% in
5 anni

...ma il contatto con il gestore resta cruciale per gli aspetti consulenziali

Internet/
Contact Unit

Filiale senza
appuntamento



1. Fonti: Audiweb Nielsen – giugno 2013; Analisi su dati Politecnico di Milano 2011 e 2012; Ricerca Ipsos Media CT di Chicago per Groupon Italia; Il mercato dei daily deals in Italia, Yoodeal, Settembre 2011

2. Elaborazioni su dati interni

Intesa Sanpaolo risponde alle nuove esigenze dei clienti proponendo un nuovo modello distributivo, parte integrante del nuovo modo di fare Banca

Un nuovo modo di fare Banca

UN MONDO POSSIBILE.

UN MONDO POSSIBILE NON È UN MONDO IDEALE NÉ PERFETTO. NON È NEANCHE UN LUOGO FORSE, È UN MODO DI GUARDARE AL FUTURO. QUELLO DI MOLTI ITALIANI OGGI. IN GIRO PER IL PAESE, ABBIAMO ASCOLTATO I LORO BISOGNI E DESIDERI. COSA VOGLIONO? UN MONDO IN CUI CIÒ CHE È POSSIBILE DIVENTA REALTÀ.

Un nuovo modello di servizio e distributivo

**BANCA
ESTESA**

Un nuovo modello di servizio e distributivo che si adatta alle esigenze del cliente, come un vestito su misura, definendo la migliore modalità di interazione per ognuno

Due principali declinazioni del modello



Nuovi punti di contatto con il cliente



Esperienza integrata "omnichannel"

Banca Estesa offre nuovi punti di contatto con il cliente per andare incontro alle sue esigenze di ogni singolo momento



Nuovi punti di contatto con il cliente

La **Banca adatta** il proprio **modello di servizio** al profilo di ogni cliente e al motivo di contatto

Touch point digitali

Offerta di servizi in modalità self-service, sempre disponibili



Filiale Estesa

Accoglienza ai clienti negli orari a loro più congeniali (i.e. nuove fasce orarie e apertura al sabato)



Consulenza a domicilio

Consulenza finanziaria direttamente a casa del cliente



Filiale virtuale

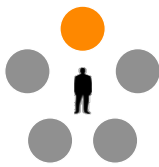
Struttura dedicata per supportare il cliente a distanza in ogni sua necessità



Gestore da remoto

Consulenza specializzata fruibile da remoto





Mi piacerebbe...
...poter andare in Banca senza chiedere permessi di lavoro

E' POSSIBILE:

Filiale Estesa



Caratteristiche

- **Nuovo format di filiale con estensione degli orari di apertura al pubblico:**
 - Lunedì – venerdì: 8 – 20
 - Sabato: 8 – 13
- **Nuovo modello di accoglienza**
- **Eventi formativi** per incontrare la clientela su temi di interesse

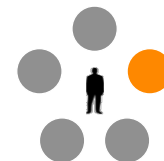
Obiettivi

- **Valorizzare la rete fisica per rafforzare la relazione con i clienti** nei momenti più adatti alle loro esigenze
- Garantire un **miglior livello di servizio alla clientela**, aumentando il numero di ore da dedicare all'ascolto, alla consulenza e alla proposizione commerciale
- **Acquisire clienti e aumentare quota di mercato e redditività**

Risultati

- **537 filiali, 12.000 gestori e ~ 30% dei clienti coinvolti***
- **Quasi 1 cliente su 2 usufruisce dei nuovi orari di apertura**
- Incremento della **customer satisfaction**

*Si prevede il coinvolgimento di ulteriori filiali nei prossimi mesi



Mi piacerebbe...
...poter incontrare il mio consulente finanziario a casa mia

E' POSSIBILE:

Consulenza a domicilio



Caratteristiche

- Presenza di una **rete di operatori abilitati** ad operare in tempo reale presso l'**abitazione** o il **luogo di lavoro dei clienti Privati** con più alta intensità di relazione con la Banca
- Gli operatori, muniti di un **patentino** rilasciato dopo un **percorso formativo** specifico, operano secondo **procedure standardizzate** in Italia sia in **modalità online** che in modalità **offline**

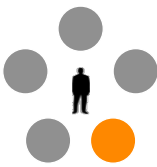
Obiettivi

- **Contattare il 100% dei clienti** e **rafforzare il presidio sui clienti a maggior valore** con focus su **risparmio, investimenti e finanziamenti**
- Accrescere la **prossimità alla clientela** e implementare una **consulenza a 360 gradi** volta a cogliere le principali aree di bisogno dei clienti e ad aumentare la **customer satisfaction**
- Rendere **distintiva la proposizione** rispetto alla concorrenza

Risultati

- **Oltre 900 gestori abilitati all'offerta fuori sede***
- Target prioritario **Anziani e Professionisti/imprenditori**

*Si prevede il coinvolgimento di ulteriori 2.000 gestori a domicilio nel corso del 2014



Mi piacerebbe...

...poter contare su consulenza specializzata, pur abitando in un piccolo centro

E' POSSIBILE:

Gestore da remoto



Caratteristiche

- Operatori specializzati da remoto focalizzati su:
 - Consulenza a distanza attraverso appuntamenti prefissati
 - Proposizione di prodotti e servizi a target selezionati
- Utilizzo di strumenti di web collaboration
- Possibilità di attivare la consulenza a distanza da parte del gestore della filiale minore

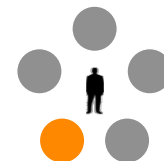
Obiettivi

- Offrire servizi di consulenza a distanza e prodotti/ servizi alla clientela di filiali minori (e.g. piccoli centri abitati)
- Operare in pieno accordo con la filiale di relazione, proponendo al cliente soluzioni adeguate alle sue esigenze e disponendo di autonomie di prezzo
- Migliorare l'efficacia della proposizione commerciale

Risultati

- TBD

La Filiale virtuale: struttura dedicata per supportare il cliente a distanza in ogni sua necessità



Mi piacerebbe...

...dialogare con la mia Banca ovunque mi trovi, per qualsiasi necessità, senza dovermi recare in filiale

E' POSSIBILE:

Filiale virtuale



Caratteristiche

- Operatori in grado di proporre **offerte commerciali** e **supporto operativo** a distanza
- **Risorse ad elevata specializzazione** che offrono **servizi** sia **inbound** sia **outbound** al **telefono**, **chat** e **videochat**
- Presenza di **sale operative** sull'intero **territorio nazionale**

Obiettivi

- **Rispondere alle esigenze immediate** della clientela
- Proporre al cliente soluzioni adeguate alle sue esigenze, **offrendo consulenza a distanza**, in piena sintonia con la filiale di riferimento
- Offrire **supporto alle principali problematiche di tipo operativo** (i.e. troubleshooting)

Risultati

- La Filiale virtuale ha contribuito all'**aumento delle vendite di POS ai clienti Small Business "Micro"**

I touch point digitali: offerta di servizi in modalità self-service, sempre disponibili



Mi piacerebbe...

...accedere in modo innovativo ai servizi della mia Banca anche fuori casa e in qualsiasi orario

E' POSSIBILE:

Touch point digitali



Caratteristiche

- Offerta di **servizi 7 giorni su 7 e 24h su 24h fruibile in modalità self-service** tramite un'**infrastruttura multicanale** totalmente **integrata**, composta da:
 - **Internet**
 - **Mobile app**
 - **Social network** (Facebook, Twitter, YouTube e LinkedIn)

Obiettivi

- **Rispondere alle esigenze di flessibilità, mobilità e dinamismo della clientela**
- Consentire al cliente di **operare** in continuità passando **da un canale all'altro**
- Consentire alla clientela di **sottoscrivere alcuni prodotti** prioritari tramite **firma digitale**

Risultati

- **Contatti e accessi** in costante **crescita**
- **Oltre 2,5 milioni di clienti operanti**, con una **crescita di ~ 20%**

Banca Estesa adotta un approccio "omnichannel" per un'esperienza integrata, valorizzando tutti i canali disponibili e i nuovi servizi offerti



Esperienza integrata "omnichannel"

La Banca è in grado di **valorizzare ogni occasione di contatto**, seguendo il cliente nella sua evoluzione, grazie ad un'**esperienza integrata** di tutti i servizi offerti, per consentire al cliente di **operare in continuità** passando **da un canale all'altro**



Progetto di Multicanalità integrata



Customer Journeys

Revisione dei percorsi di attivazione commerciale dei clienti in ottica di piena integrazione dei diversi canali

Processi di vendita remoti

Processi multicanale integrati per l'intero catalogo prodotti

Real time intelligence

Utilizzo dei dati di profilazione e interazione per garantire su ogni canale la miglior offerta di servizi e di vendita per ogni singolo cliente

Banca Estesa: un nuovo modo di pensare al modello di servizio e distributivo, in continua evoluzione

The logo for Banca Estesa, featuring the word "BANCA" in green and "ESTESA" in orange, both in a bold, sans-serif font, set against a white background within an orange-bordered box.

**BANCA
ESTESA**

Un nuovo concetto di Banca dedicato a **tutta la clientela**

L'approccio **esteso**, che coinvolge tutte le strutture **partendo dalla valorizzazione della rete fisica**, è il nuovo modo di pensare al futuro con il quale il **Gruppo va incontro ai nuovi bisogni** del cliente, con un modello **in continua evoluzione**