

# Engagement Banking: da cliente a brand promoter

Massimiliano De Carolis  
Partner Reply



# Da dove siamo partiti: la nascita del “banco”



# Le barriere hanno tenuto per 500 anni





# Poi il consumatore è cambiato



Il web  
come vetrina



Il servizio  
veloce



L'operatività  
da casa



L'operatività  
In mobilità

La risposta

Presso la Banca: Multicanalità  
nata e sviluppata in logica incrementale

Filiali

ATM

Sito Web

IVR

Internet  
Banking

Mobile  
Banking



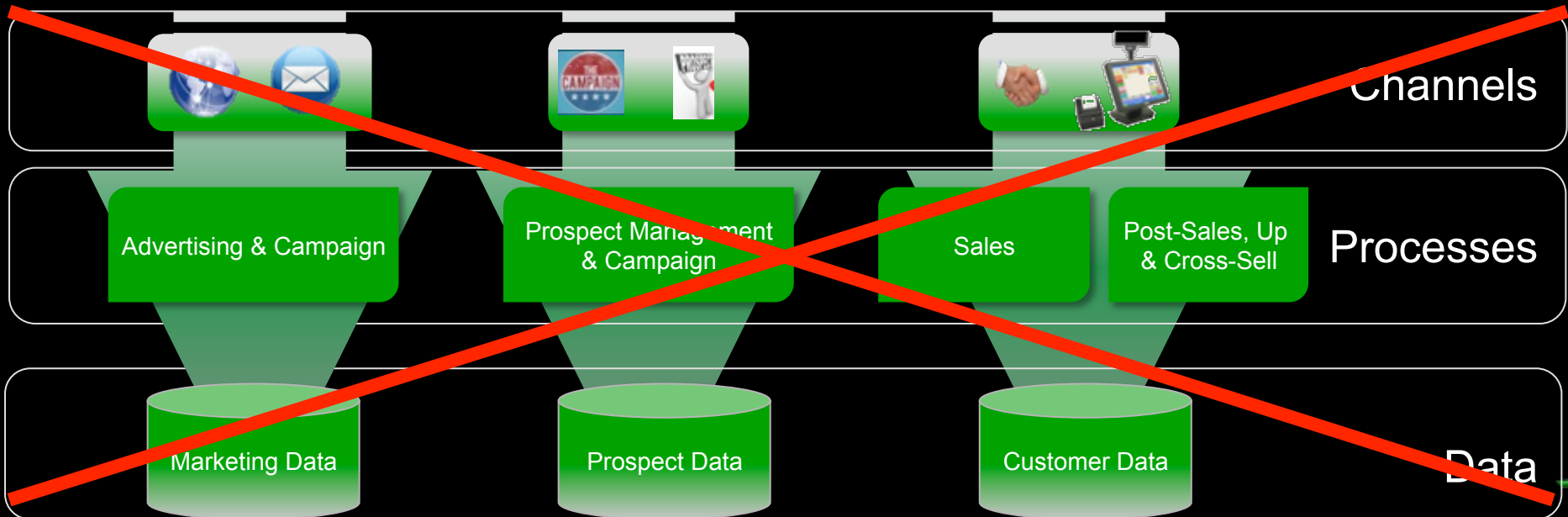
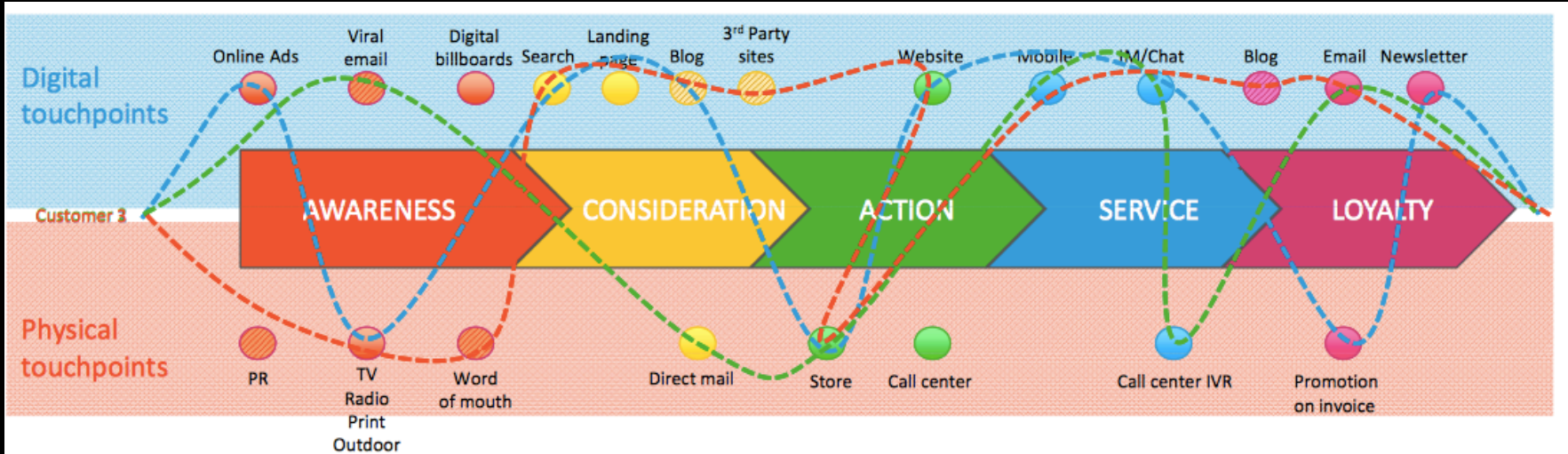
Fuori dalla banca: Monetica e Acquiring



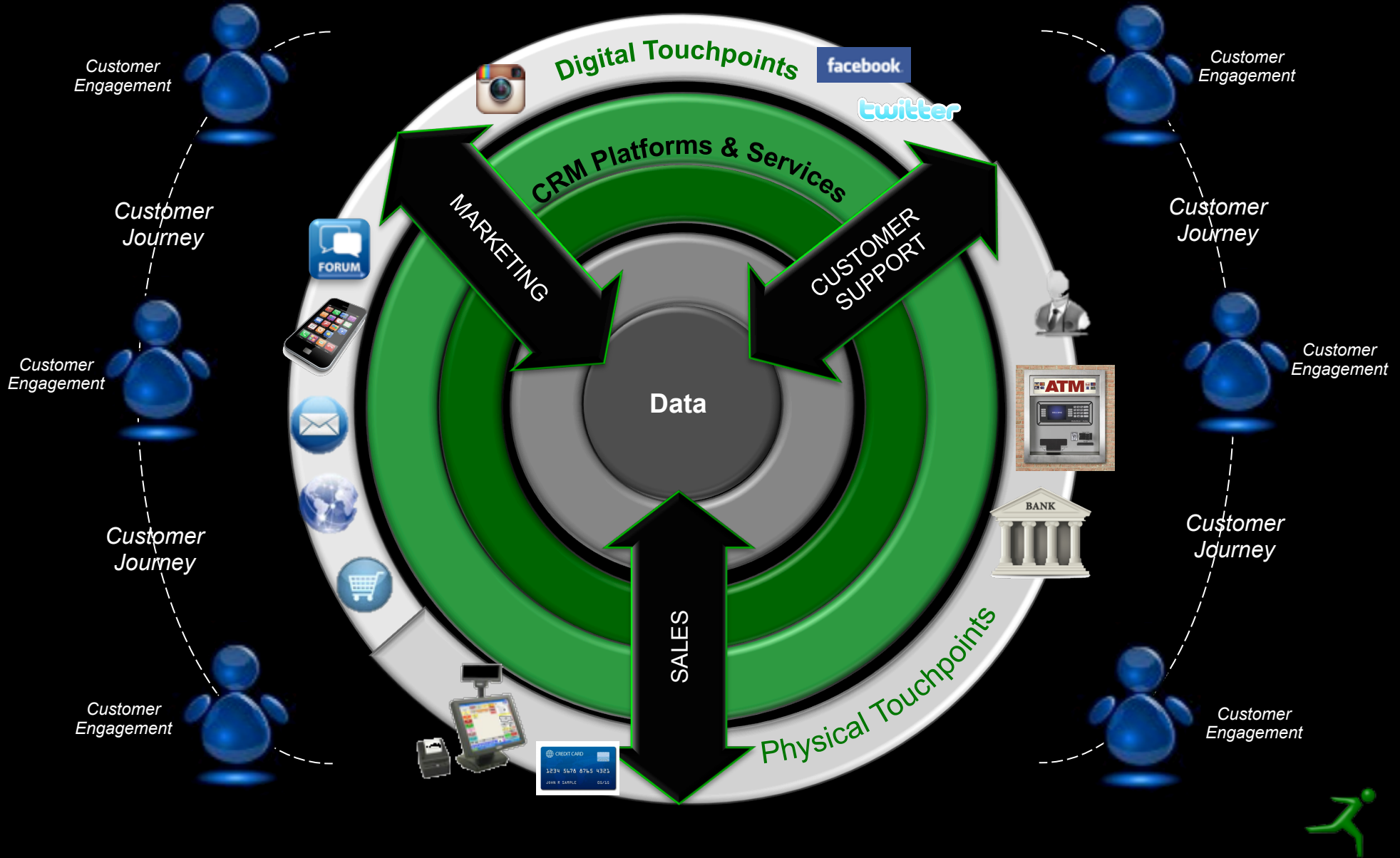


# Il problema è che...

- 1) Il consumatore non pensa per canale
- 2) Ogni consumatore naviga tra i touchpoints in modo diverso
- 3) Il funnel media tradizionale è oggetto di disruption



# Il nuovo ecosistema di CRM



# Strategia di digital CRM: l'evoluzione verso l'eccellenza

## **Multichanneling:**

Diverse presenze delle BU aziendali



## **Omnichanneling:**

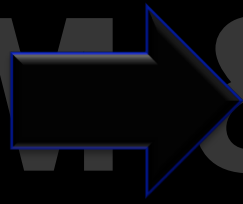
Una unica identità digitale



## **Customer Journey Mapping:**

Segue il cliente nel suo percorso attraverso i touchpoints

Focus su **efficienza** del servizio

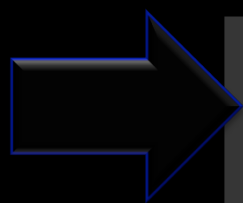


Focus su **efficienza ed efficacia** del servizio



Focus su **engagement**

Raccolta di **dati** tradizionali



Recupero di dati e di informazioni **non strutturate**



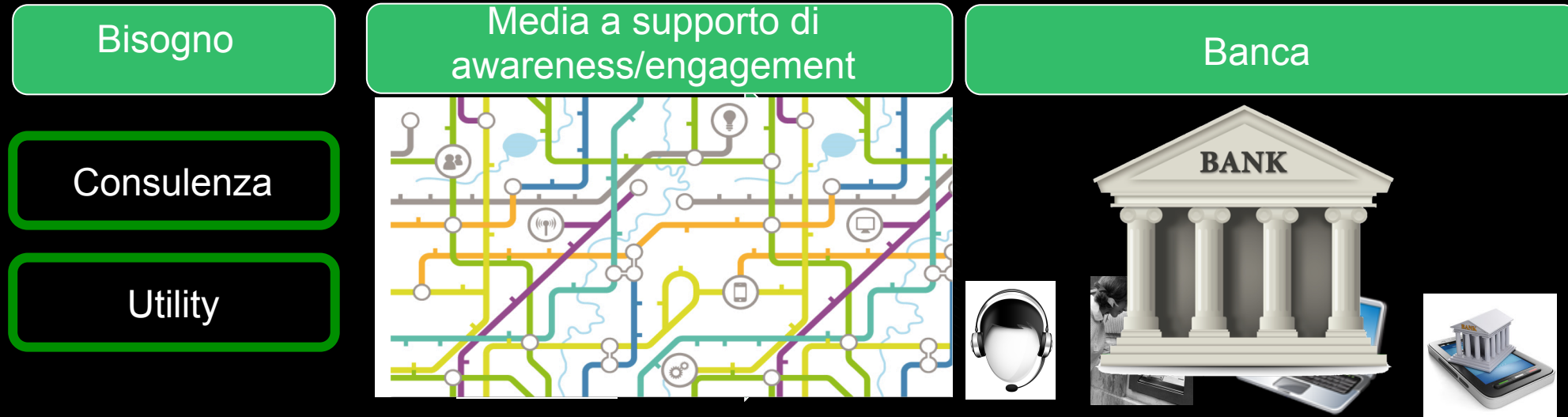
Strutture dati **centralizzate**





# “Il Traffico” è la nuova sfida

Filiale è asset della strategia di erogazione di servizi a valore aggiunto



**Multicanalità ha portato diversi benefici ma:**

- ➡ **Riduzione delle occasioni di contatto**
- ➡ **La sfida ora è riuscire a parlare al cliente**
- ➡ **In un contesto di disgregazione dei media tradizionali**

La banca ha oggi bisogno di **“catturare nuovo traffico”**  
da **“convertire”** in filiale sui servizi a valore



# Come gestire l'engagement sui nuovi touchpoints?

Tanti nuovi strumenti a disposizione, ma anche molta complessità da affrontare

a. Monitoring & engaging



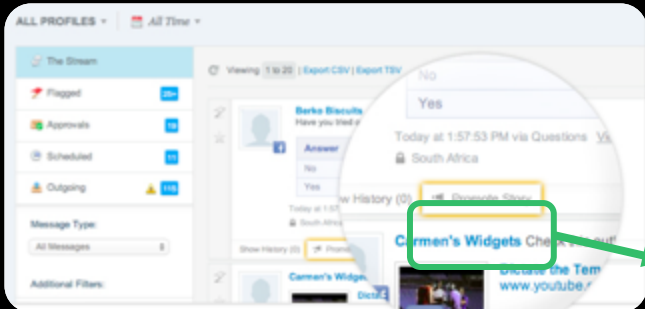
b. Profile pairing



c. Information retrieving



d. Profile enrichment, clustering and marketing actions

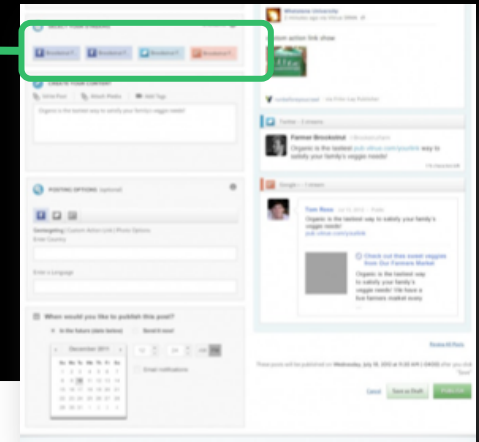


Social Adv  
management  
& tracking

Social Publishing  
(multichanneling &  
scheduling)

Targeting  
influencers

Social App  
development  
without coding



# Come cambia l'assistenza clienti?

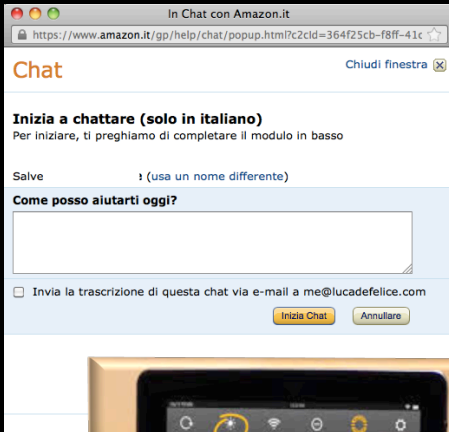
I clienti usano sempre più servizi esterni per contattare l'azienda:



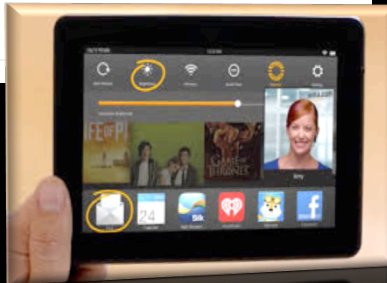
1. [Social caring] Non solo per condividere le proprie esperienze con altri utenti...
2. [Instant chatting] Non solo perchè è di tendenza...

...ma perchè offrono una user interface ben conosciuta e una risposta rapida. Le aspettative dei clienti sono molto alte:

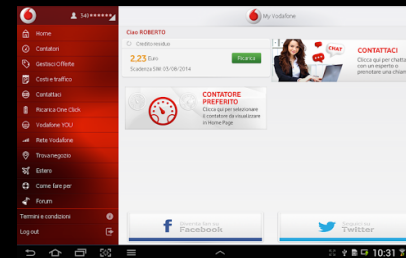
## Amazon chat & Amazon Mayday



- Agente dedicato
- Instant chat (<2sec)
- Indirizzamento assistenza sulla base di analisi semantica
- Risposta in tempo reale (<10sec)



## Vodafone Italia MyVodafone



- 37 Mio di interazioni/mese
- Chat dedicata con 100,000 richieste/mese
- Gestite in un tempo medio di 20 sec
- Sistema di "call me back"
- Dalla app, accesso ai canali di assistenza social di Vodafone su Facebook e Twitter (60,000 segnalazioni/anno)





# Cosa possiamo fare subito? Mobile engagement

Il mobile non è un canale: è per sua natura un integratore di canali

Il mobile si adatta molto bene a supportare una strategia di customer engagement:

- Integrandosi con tutti i touchpoints del cliente
- Supportando i principali processi aziendali
- Accedendo alle informazioni del cliente e mostrandole in modalità personalizzata e context-aware



# Il mobile wallet a supporto della nuova strategia distributiva

## Cosa succederebbe se “il portafogli” potesse parlare ai vostri clienti?

*“Ciao Massimiliano, oggi vogliamo offrirti una occasione per pianificare i tuoi risparmi risparmiando sulle commissioni... entra in filiale e scopri l'offerta solo per te”*



In prossimità di una filiale

*“Fotografa l'oggetto desiderato e scopri come averlo con il finanziamento acquisti felici”*



Davanti ad uno scaffale



Dopo un acquisto



Quando devono inviare dei soldi ad un amico



Quando si trovano all'estero



Quando hanno bisogno di una risposta veloce





*"Comunicare l'un l'altro, scambiarsi informazioni è natura; tenere conto delle informazioni che ci vengono date è cultura"*

Johann Wolfgang Goethe