

# HUMAN BANKING: IL DIGITALE AL SERVIZIO DEL MARKETING RELAZIONALE



**DANIELA AZZOLINI** Global  
Account Manager

#IlCliente - ABIEventi – Novembre 2020



## EVOLUZIONE VELOCE

**21%** preferirebbe l'assistenza video, la guida vocale o il chatbot per interagire con le banche

*World retail banking Capgemini, 2020*



## TRASPARENZA e PERSONALIZZAZIONE

**24/7** accesso ai servizi bancari  
Velocità per le operazioni e la risposta ai problemi  
Poter interagire con qualcuno per le complessità

*Osservatorio Digital Innovation Polimi, 2020*

**53%** degli utenti comprenderebbe dopo una conversazione digitale

*BI intelligence, 2019*



## AUTOMAZIONE

**71%** trasformazione design filiale  
**52%** aumento del numero di ASST

*ATM Marketplace, 2019*

entro il 2023 sono stimate  
**36.000 filiali** in l'Italia  
**-2,5%** trend

*Teller Automation and branch transformation, RBR 2019*



THE # NEXTGENBANK

*Confidential*



# LA NUOVA NORMALITA'

I servizi finanziari sono di prima necessità  
e hanno un impatto sociale



Accessibili  
sempre



Sicuri



Centrati sul  
cliente



THE # NEXTGENBANK

Confidential



Come unire le  
esigenze del cliente  
e il ruolo cardine  
della banca?



THE #NEXTGENBANK

Confidential

Integrare i vantaggi delle interazioni personali all'interno delle offerte digitali e, allo stesso tempo, migliorare l'esperienza olistica dei clienti, consolidando il proprio ruolo sociale

# Human Banking



THE #NEXTGENBANK

Confidential





# La filiale digitale

Customer journey 100% digitale  
Presenza sul territorio  
Nuovo ruolo dei consulenti  
Messaggio convergente

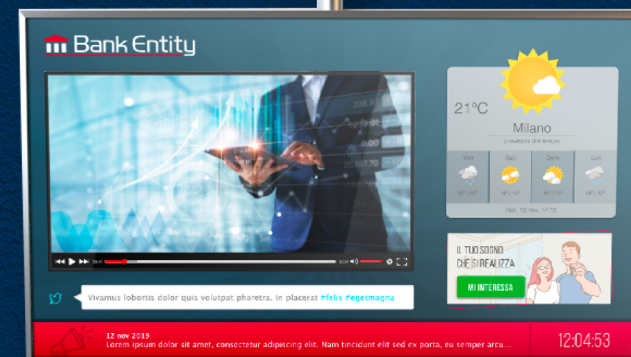
Ripensare la filiale come  
fulcro della relazione con il  
singolo



# OMNISCANALITA'



Valorizzare e migliorare la relazione,  
attraverso tutti i canali di dialogo e  
di interazione



THE # NEXTGENBANK

Confidential





# Marketing Relazionale

---

## Omnicanale

Si adatta alla **strategia di business** della banca

## Orientato al cliente

Segue il customer journey in una **logica olistica**

## Interattivo

Permette la diffusione di un **messaggio coerente a seconda delle interazioni** e i canali

## Nativamente integrato

Attivabile **immediatamente** su tutti i device

## Semplice

**Configurazione e utilizzo facili** tramite drag&drop, process flows e tool visuali.



THE #NEXTGENBANK

Confidential





Non più solo un prodotto o un servizio finanziario ma  
un'esperienza di relazione e una **storia che il cliente racconta**

# Human Banking



THE # NEXTGENBANK

Confidential