

DINN!



SOGNO E SON DESTO

Spunti ed esempi per la progettazione di esperienze e format "human-driven"

Anna Lisa Balestra, Responsabile Area People & Change Management e Sostenibilità SCS

Massimo Fabbro,
Co-Founder & Chairman di DINN!

ABI #ILCLIENTE

27 novembre 2020 h11:30

Sessione Parallela #6

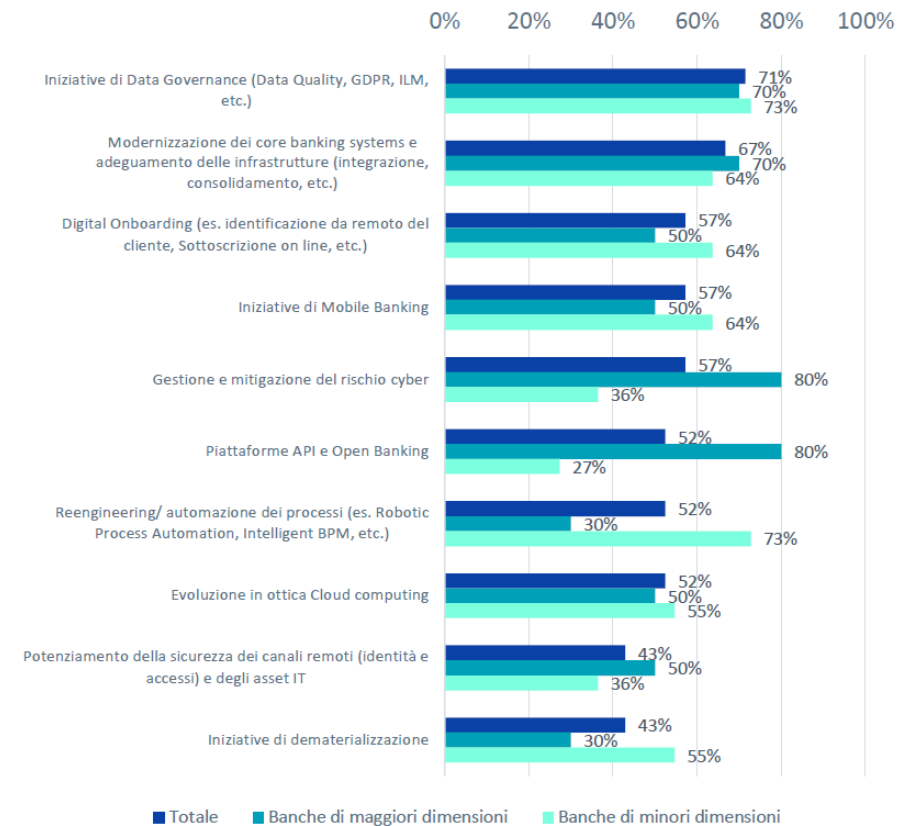
"Human Marketing"



Piattaforme digitali, fintech... qual e' il sogno?

Entro il 2030 le banche saranno piattaforme digitali, fintech, distributori di servizi

Il WEF indica che nel 2025 il tempo di attività lavorative di esseri umani e macchine sarà uguale, con cambiamenti significativi nella workforce e nelle competenze



Fonte: Report ABI Lab 2020

Son desto...



Da anni investimenti e progetti di trasformazione digitale... arriva il Covid e:

- Persone «smarrite» rispetto a lavoro in smart working e digital selling
- A volte senza strumenti base per operare (es. Personal computer)

Si è lavorato adeguatamente anche sul change management?

Non si può più parlare di «accompagnamento al cambiamento» ma di necessità di sviluppare la «capacità di agire nell'incertezza»

Ci stiamo facendo le domande giuste?

Come agire? Ricordandosi che il cliente resterà umano per molto tempo



Phygital banking formats: i due pillars



Progettare format di esperienze human first



SIMPLIFY

(Semplificare l'accesso
ai prodotti/servizi)



ECOLOGIZE

(Visione ecosistemica del proprio
prodotto/servizio)



EMPATIZE

(Avere un approccio attento alla
qualità della relazione)



PERSONALIZE

(Personalizzare il servizio in funzione
delle caratteristiche delle persone)

PIRAEUS BANK



E-branch

SIMPLIFY

+25K VISITS PER MONTH AFTER 1 YEAR | +33% ELDERLY IN REMOTE CASHIER
+45% TRANSACTIONS VS HUB BRANCHES | +55% DEPOSITS VS HUB BRANCHES
10 + E-BRANCHES





BANK OF GEORGIA
GROUP PLC



4Business

ECOLOGIZE

BANKING PRODUCT | MEMBERSHIP | NETWORKING
COMMUNICATION | COWORKING



PIRAEUS BANK



E-branch

EMPATIZE

CALORE | ATTENZIONE | SUPPORTO



PIRAEUS BANK



E-branch

PERSONALIZE

100% SPAZIO PER IL CLIENTE | AREE AD HOC PER ESIGENZE DIFFERENTI
REMOTE ADVISORY | FACILITATORI PER L'USO DELLE AUTOMAZIONI

