



Human Touch

Quanto vale quando cresce l'adozione del digitale?

Simona Chiarello

April 2021

I Clienti ING hanno nativamente una forte propensione digitale ...

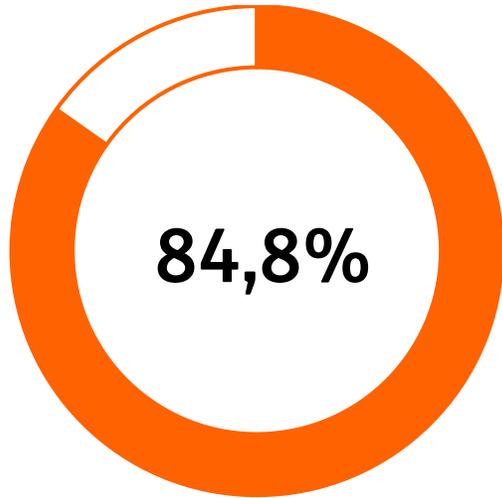


.... La pandemia ha dato un ulteriore boost



... I bisogni e le aspettative dei Clienti stanno cambiando e così anche il loro modo di interagire con la Banca.

Il primo punto di contatto è digitale



% di Clienti che hanno usato i nostri canali digitali almeno una volta negli ultimi 12 mesi



Login Digitali

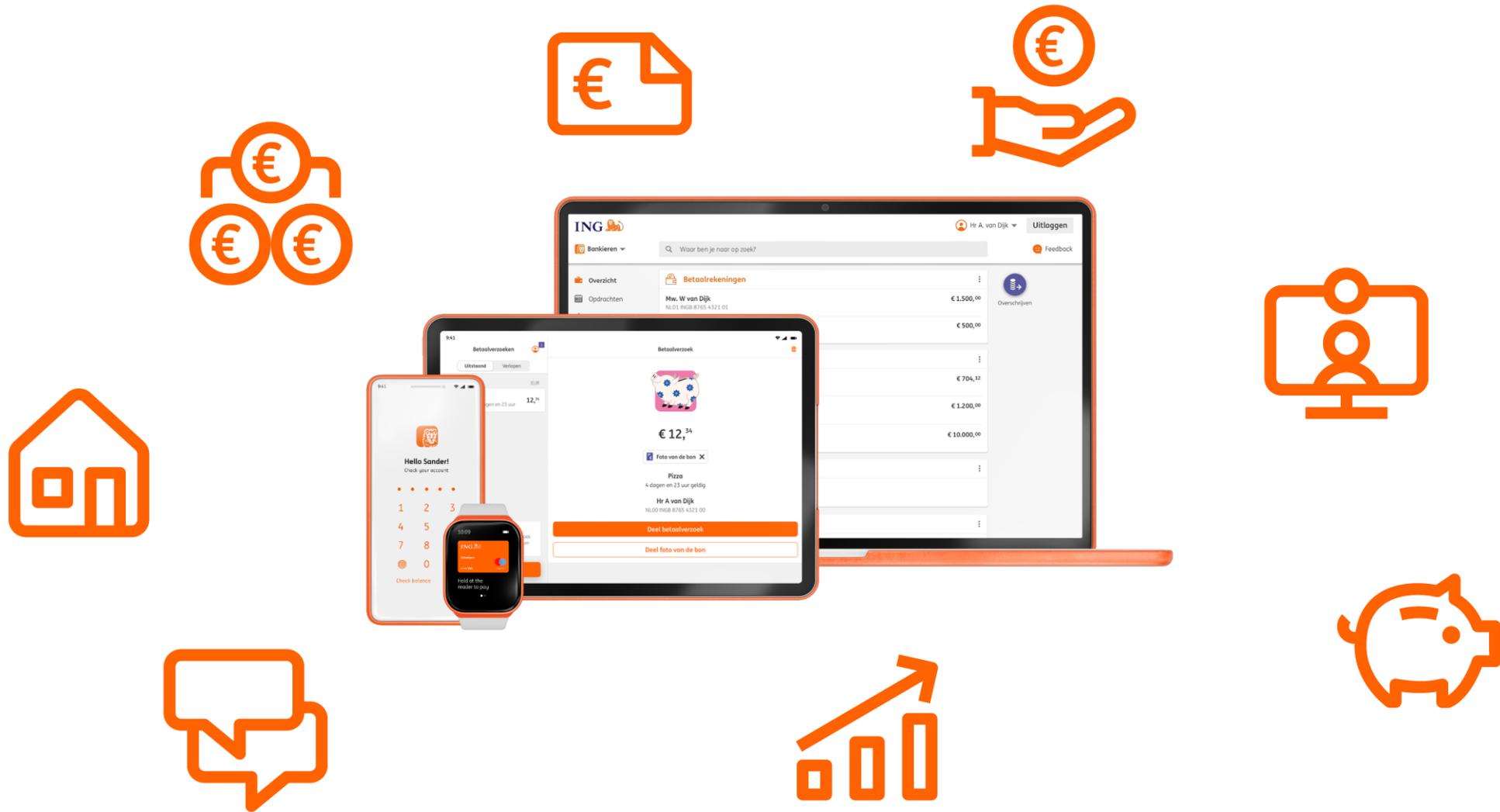
Clienti Banca Primaria: 151
Altri Clienti : 48



Contatti Assistiti

Clienti Banca Primaria: 2,6
Altri Clienti: 1,0

Attraverso i loro device i Clienti possono operare in piena autonomia



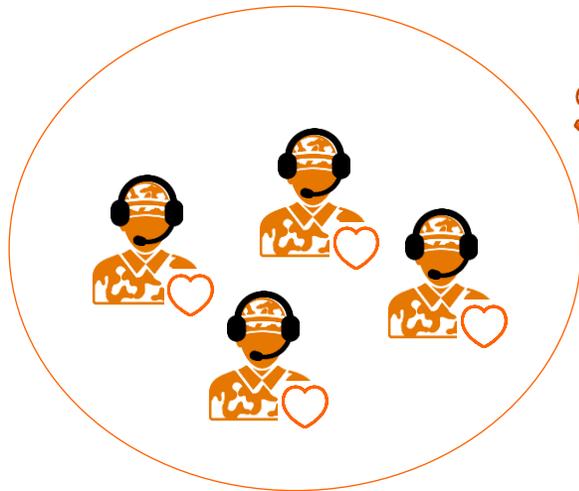
Ma quando hanno bisogno di aiuto ...



... Chiedono a gran voce un'assistenza reale e in grado di risolvere i loro problemi

Il modello di servizio non può prescindere dal ruolo centrale dell'assistenza umana

Cultura del Servizio



Empowerment

Strumenti



-  **1 VERSATILE, AGILE & INNOVATIVE**
Demand innovation and creativity from each other and courage our clients to do so, too
-  **2 TEAM ABILITY**
Collaboration and trust, confidence and respect for each member of our team, our customers and partners are essential
-  **3 CLEAR, TRASPARENT AND EMPATICH COMMUNICATION**
It all starts with clear, concise communication, which means really listening to our clients.
-  **4 TRAINING & PREPARATION**
We believe that successful missions always come back to training. Our team is continually learning and growing, and we encourage and facilitate this for our clients.
-  **5 FOCUS**
Our laser focus on the mission at hand and attention to detail are relentless.
-  **6 THERE'S NO FINISH LINE**
There's always a new challenge to face and a new goal to accomplish.



thinkforward

