

I DATI A SUPPORTO DI UNA CORRETTA PROMOZIONE E VENDITA DI PRODOTTI E SERVIZI

LA CREAZIONE DI UN RAPPORTO SOSTENIBILE
CON IL CLIENTE
ATTRAVERSO I MODERNI STRUMENTI DI DATA SCIENCE

ENRICO SACCO

Milano, 04/05/2023



BNL

BNP PARIBAS



La banca per un mondo che cambia

Sostenibilità come rispetto profondo del cliente

In BNL puntiamo alla costruzione di un rapporto sostenibile con il cliente cercando di conoscerlo sempre meglio per rispondere alle sue esigenze in modo personale e proattivo.

Ricreare il tipico rapporto empatico dei commercianti di un tempo, che conoscevano bene i clienti sviluppando una grande empatia, con moderni strumenti di Data Science.

Un rapporto sostenibile si basa sulla fiducia che nasce da una conoscenza profonda e da una reciproca stima.



BNL
BNP PARIBAS

CONOSCENZA DEL CLIENTE A 360°



CONTESTO TERRITORIALE

- Geomarketing

COME SPENDONO

- Movimenti C/C
- Carte

COSA PENSANO (PRODOTTI E SERVIZI)

- Text Mining NPS e Reclami
- Survey

USO DEI CANALI

- Operatività

USO DEL WEB

- Dati Social provenienti da HelloWorld / Youmanist – Social Login (Like Pagine, Network amicizie)
- # accessi, pagine visitate, Tempo di permanenza Termini ricercati

KALEIDO: LO STRUMENTO CHE USIAMO PER LEGGERE I FENOMENI

L'obiettivo di Kaleido è quello di fornire delle chiavi di lettura del fenomeno attraverso lo Studio delle «modalità caratterizzanti».

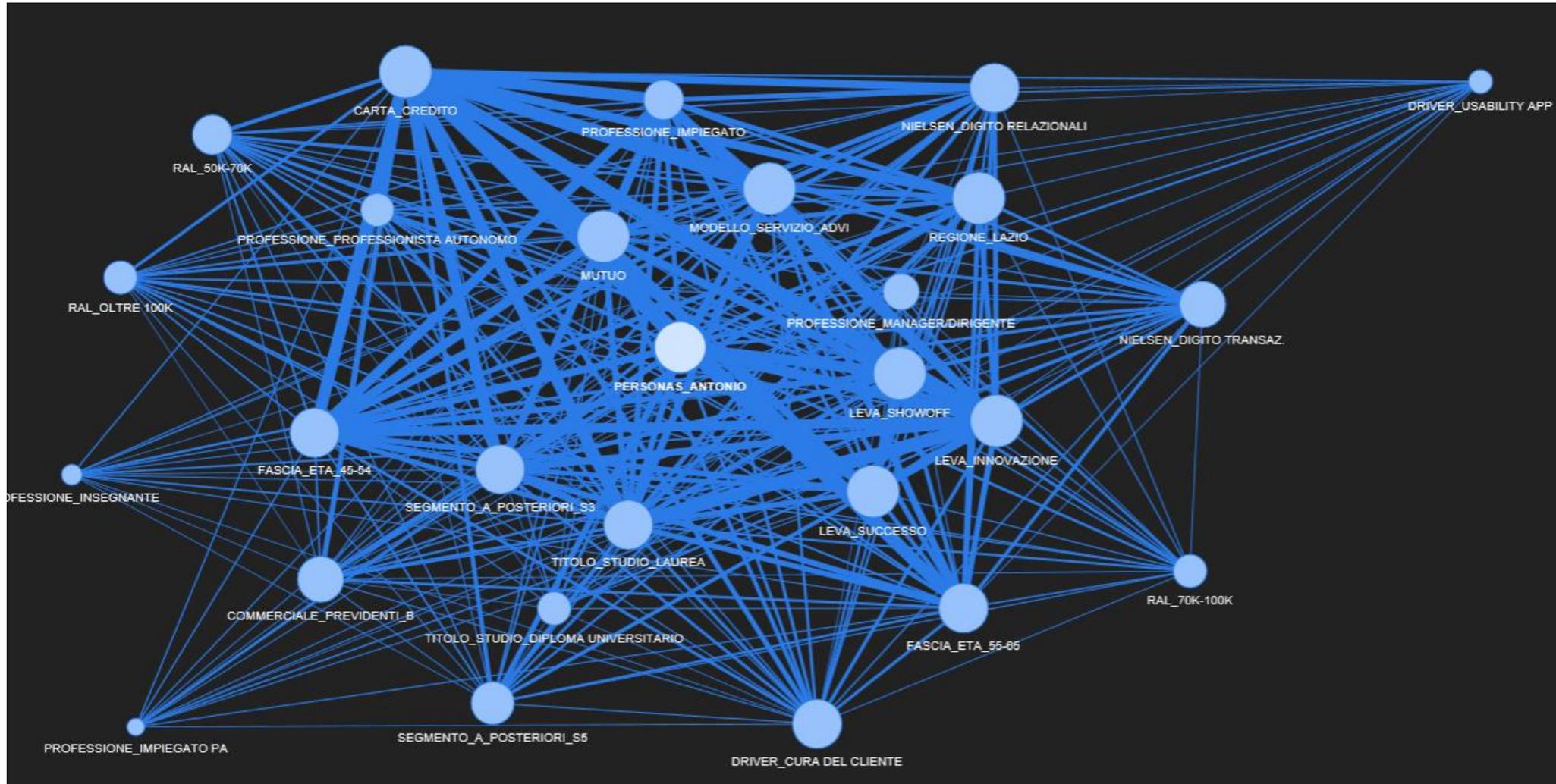
Costruendo una matrice di Bartlett, che ricorda per certi aspetti una plafoniera (acceso 1, spento 0), ci chiediamo quali siano le variabili che caratterizzano un'altra variabile. Capire, in altre parole, quali sono le connessioni che legano tutte le variabili analizzate.

Per fare ciò ci siamo basati sullo studio di Media e Varianza, confrontando la presenza media di una variabile sulla popolazione e quella all'interno di un'altra variabile di confronto.

Le connessioni esistenti tra variabili sono tutt'altro che semplici. Per questo ci avvaliamo di un test Statistico per stabilire quali connessioni siano più significative di altre.



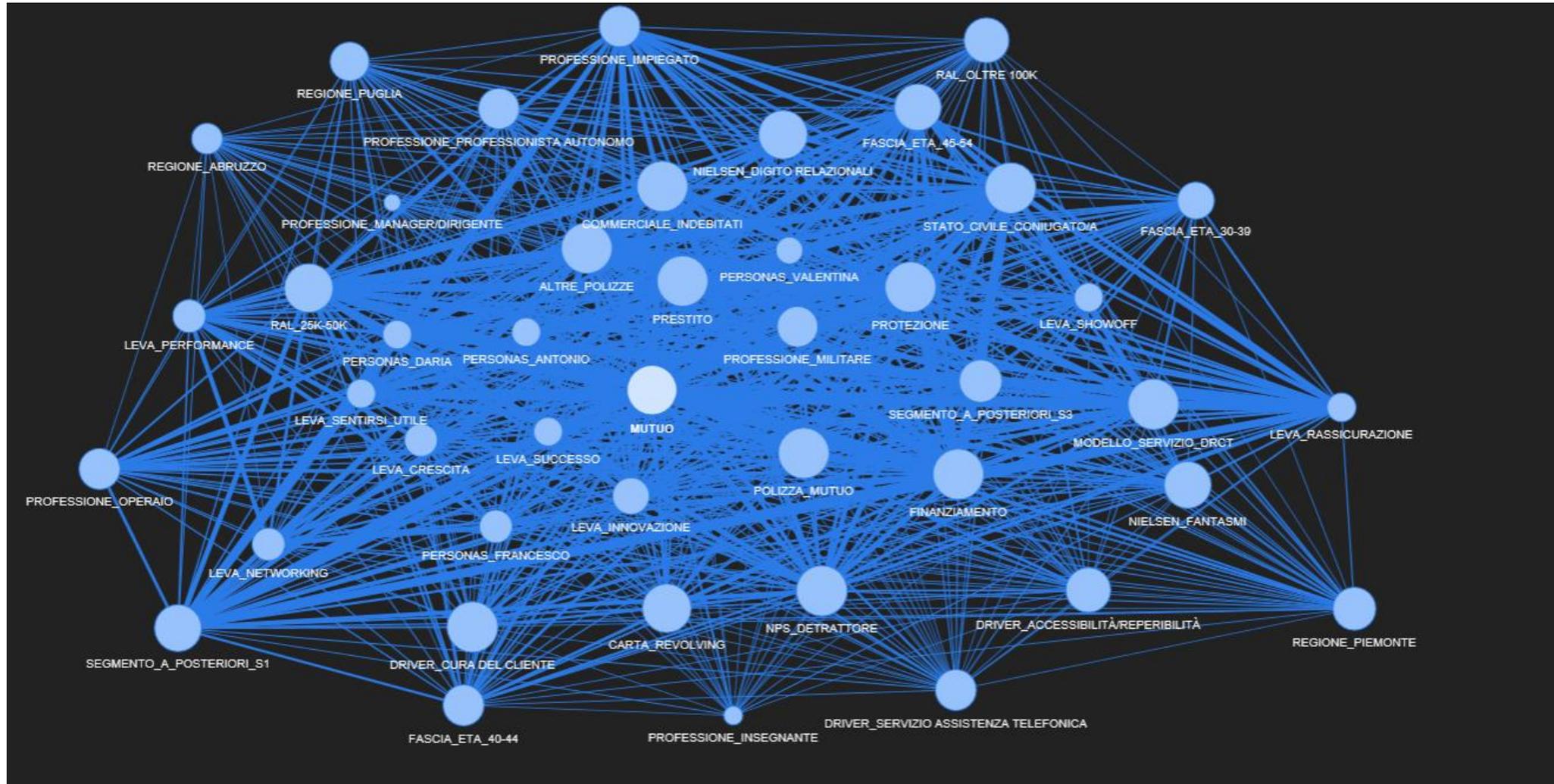
IL PERCORSO COGNITIVO SUL CLIENTE



BNL
BNP PARIBAS

La banca per un mondo che cambia

IL PERCORSO COGNITIVO SUL CLIENTE



BNL
BNP PARIBAS

La banca per un mondo che cambia

MODALITÀ DI COMUNICAZIONE



NDG Individuo

Cliente

NDG Cointestazione

Escludi NDG senza Privacy



Tutte



Tutte



Tutte



Chi è il nostro cliente

Nome

F
Sesso

69
Età

CONIUGATA
Stato civile

LAUREA
Titolo di studi

PENSIONATO
Professione

NON MULTIBANCARIZZATO
MULTIBANK

Comportamento

AARON
PERSONAS
DIGITALI PURI
INTERAZIONE CON LA BANCA
ALTO
LIVELLO DELEGA

Descrizione Comportamento

- Clienci con età media ed alto livello di scolarità. Evoluti, cercano competenza e specializzazione. Digitale
- Clienci con età media, livello di scolarità medio-basso. Cercano empatia e rassicurazione, spesso deleganti
- Clienci che hanno una relazione marginale con la banca
- Clienci che si recano allo sportello
- Clienci con una bassa conoscenza dei prodotti finanziari-bancari, preferiscono delegare al private banker la gestione degli aspetti...
- Clienci con una conoscenza media dei prodotti finanziari-bancari, gradiscono il supporto, la guida e l'informazione chiara e dett...

NPS

0

NPS

Detrazione

Cluster

Aspetto mesi, e non è l...

Verbatim

Promotore

NPS atteso

Leve d'ingaggio

AMBIZIONE

BENESSERE

CRESCITA

CULTURA

Residenza



Parole che piacciono al cliente



Ciò che ricerca

- Accessibilità Agenzia
- Affidabilità della banca
- Banca Internazionale
- Competenza/Professionalità

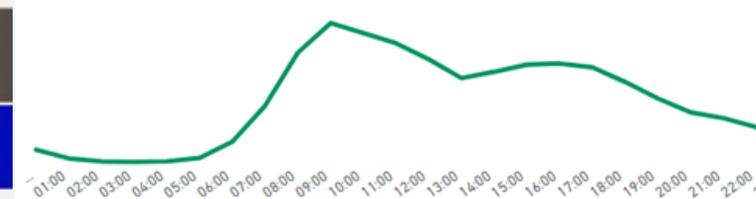
Ciò che soffre

- Cambiamento unilaterale delle con...
- Poca Consulenza Investimenti
- Troppo Turn-over
- Assenza sportello

Spending nell'ultimo anno

SUPERMERCATI	ABBIGLIAMENTO_FAML...	ALLOGGIO	UTENZE
29,66Mln	20,72Mln	13,51Mln	12,19Mln
	RISTORANTI	SANITA_ASS_S...	VARIE
	18,89Mln	13,30Mln	10,90Mln

Preferenze orarie per contattare il Cliente



BNL
BNP PARIBAS

La banca per un mondo che cambia (*) Sviluppo Intervento di Andrea Alessi Milano • 29 e 30 ottobre 2019 - NEURO-ADVOCACY: Il peso delle parole



BNL
BNP PARIBAS

GRAZIE!