

ABI DIMENSIONE CLIENTE

Relazione con il cliente nell'ecosistema fisico e digitale

Giovedì 9 Aprile 2015



III Sessione | Tavola Rotonda

Il punto vendita per i bisogni complessi

BANCA D'ALBA
CREDITO COOPERATIVO

Massimo Oberto | Direttore Commerciale
moberto@bancadalba.bcc.it



BUONASERA

Lieto di essere qui
per condividere
la nostra esperienza

LA BANCA

70 filiali (64 Piemonte, 6 Liguria)

451 dipendenti

LA BANCA

Ma soprattutto:

- 130.000 clienti
- di cui 46.500 soci
- 14.000 soci presenti in assemblea (2014)

PERCEZIONI

Ogni decisione assunta deve essere percepita come
efficiente ed efficace

- **dai colleghi**
- **ma soprattutto dai clienti**

(solo così avrà successo)

CONQUISTA

La filiale è il «luogo di conquista» dei clienti

- Deve **servirli**
- Deve **stupirli**
- Per **efficienza e prontezza**
- Per **cortesìa**
- Per il **tempo dedicato**

*(questa mattina è stato detto:
se non ti sorride, non ritorni più in Banca)*

COME?

Come liberare **tempo** da dedicare al cliente?
E nel contempo fare **efficienza**?

Soluzione:
il «progetto digitale»

2008-2010

ORGANIZZAZIONE DIGITALE

Importante progetto di digitalizzazione

- tutti i documenti della banca
 - work flow
 - archiviazione

proposto da PRB

MACRO PROCESSI

- Gestione comunicazioni (fax, email, sms, PEC, ...)
- Gestione pratica di fido
- Distribuzione circolari esterne (G.Uff.)
- Gestione documenti prodotti dalla filiale
- Contrattualistica, ordine titoli, ...

Cambiamento epocale

SPORTELLLO DIGITALE

Digitalizzata anche
la **procedura di sportello**
il primo *“sportello digitale della banca”*

Non esistevano precedenti

PIÙ IMPORTANTE «CHANGE»

Fu il più importante progetto di «**change management**» della Banca

Con un **impatto trasversale**

Con tempo realizzativo di **medio periodo**

Toccati tutti i settori della banca

BENEFICI OTTENUTI

Per la Banca: EFFICIENZA

- Recupero **tempo operativo**
- Abbattimento **costi** archivi cartacei
- Accesso **real-time** a tutti i documenti
- **Presidio** processi di lavoro
- **Annullamento rischi** perdita documenti

Più tempo per la vendita!

BENEFICI OTTENUTI

Per i dipendenti:

- **Qualità del lavoro**
- **Facilitazione** accesso e condivisione documenti
- Enfaticizzazione **lavori qualificanti**
- Disponibilità di tutte le **informazioni**
- Riqualficazione **spazi di lavoro**

Un altro mondo...

BENEFICI OTTENUTI

Per il cliente (spesso socio):

- **Tempo dedicato**
- **Ascolto e attenzione** ai suoi problemi
- **Maggiore servizio**
- **Locali più accoglienti**

Un'altra Banca!

KPI

451 utenti connessi al sistema

2.500 documenti **archiviati** *al giorno*

16.000.000 pagine archiviate *all'anno*

1,5 chilometri lineari di armadi svuotati

100.000 ore tempo operativo risparmiato *all'anno*

Una quantità di risparmi!!!

ESPERIENZA POSITIVA

Esperienza molto positiva
investire nel digitale
per migliorare il servizio
e quindi il **rapporto con il cliente**

STOP AI PLAYER

Fronteggiare la concorrenza di nuovi Player

- investire sul rapporto con il cliente
- offrire servizi più efficienti
- liberare tempo operativo
- da dedicare alla cura del cliente

Grazie per l'attenzione



Massimo Oberto | Direttore Commerciale
moberto@bancadalba.bcc.it



