

Innovare il Modello di Servizio delle Imprese della Banca dei Territori

Incontro con le OO.SS.

Modello evolutivo di copertura territoriale

Modalità di Funzionamento

Filiali Retail

Filiale completa



- Modello di servizio completo per tutti i segmenti (Base, Famiglie, Personal, SB Micro)
- Attività transazionale:
 - Sportelli con operatore sempre aperti
 - Casse self assistite
 - ATM/MTA sempre presenti

Filiale semplice



- Modello di servizio completo per tutti i segmenti (Base, Famiglie, Personal, SB Micro)
- Attività transazionale:
 - Sportelli con operatore fino alle 13.00
 - ATM sempre presente e MTA presente in caso di alta operatività

Filiali 100x100 commerciali¹



- Modello di servizio orientato principalmente ai segmenti Base e Famiglie
- Attività transazionale:
 - Assenza di sportelli con operatore
 - MTA sempre presente

Filiali Imprese



- Modello di Servizio completo per tutta la Clientela Imprese e Small Business con «bisogni» da imprese
- Attività transazionale presso le Filiali Retail

Richiamo principali elementi del nuovo Modello di Servizio per le Imprese

Principali elementi del nuovo Modello

Segmentazione della clientela

- Segmentazione della clientela con **focus su complessità dei bisogni** (es., internazionalizzazione) e **crescita attesa**

Modello di Servizio

- **Gestore Imprese** supportato da **5 figure specialistiche**: Specialista/Tutor Banca IMI, Finanza d'Impresa, Prodotti di copertura, Transaction Banking, Estero

Modello di copertura territoriale e modello di Filiale

- Rete composta da Filiali complete e distaccamenti, come centri di competenza a 360°
- Transazionalità presso le Filiali Retail



Fattori abilitanti

Offerta

- **Revisione offerta** con focus su sviluppo della **Finanza d'Impresa** e **supporto all'Internazionalizzazione/estero**

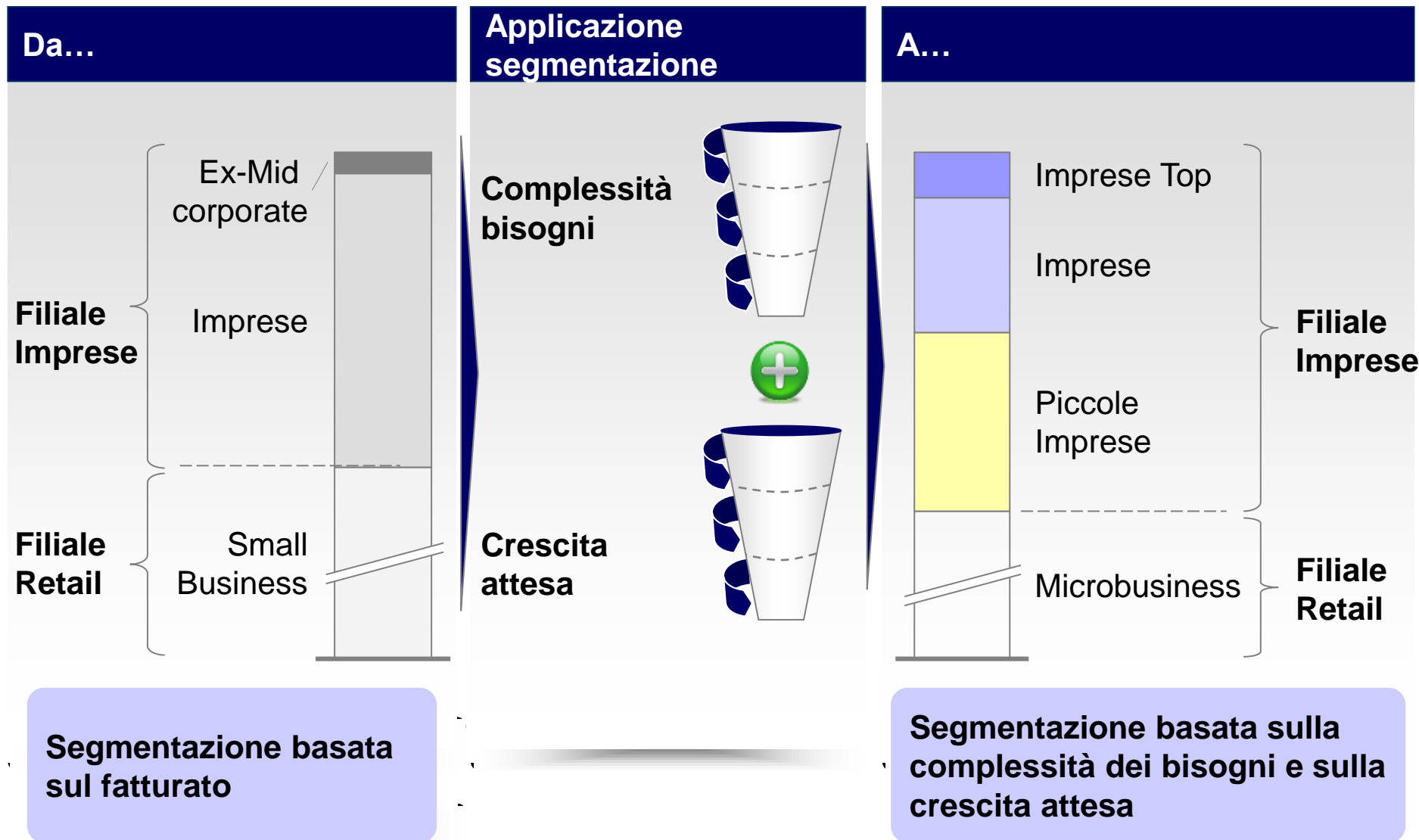
Metodo commerciale

- Applicazione di un **Metodo commerciale strutturato** basato su "account planning", supportato da **3 nuovi strumenti commerciali**: Scheda di Sintesi, Scheda di Relazione Visita, Scheda di Ritorno

Competenze e comportamenti

- **Focus su rafforzamento delle competenze** tecniche e dei comportamenti

Un nuovo approccio alla segmentazione della clientela



Richiamo razionale intervento sulla clientela Small Business e logiche nuovo modello

Logiche del modello

Distinguere, all'interno del segmento SB, i clienti con esigenze semplici da quelli con esigenze complesse

Esigenze "semplici"

- Clienti con bisogni tipo retail
- Da gestire nelle **Filiali Retail** con **modello di servizio e di offerta tipo-retail**

Esigenze "complesse"

- Clienti "non-retail"
- Da gestire nelle **Filiali Imprese** con **modello di servizio e offerta ad hoc**
- **Filiali Retail a supporto** per la transazionalità e il referall su nuovi clienti/clienti bisogni tipo-Imprese

Razionale

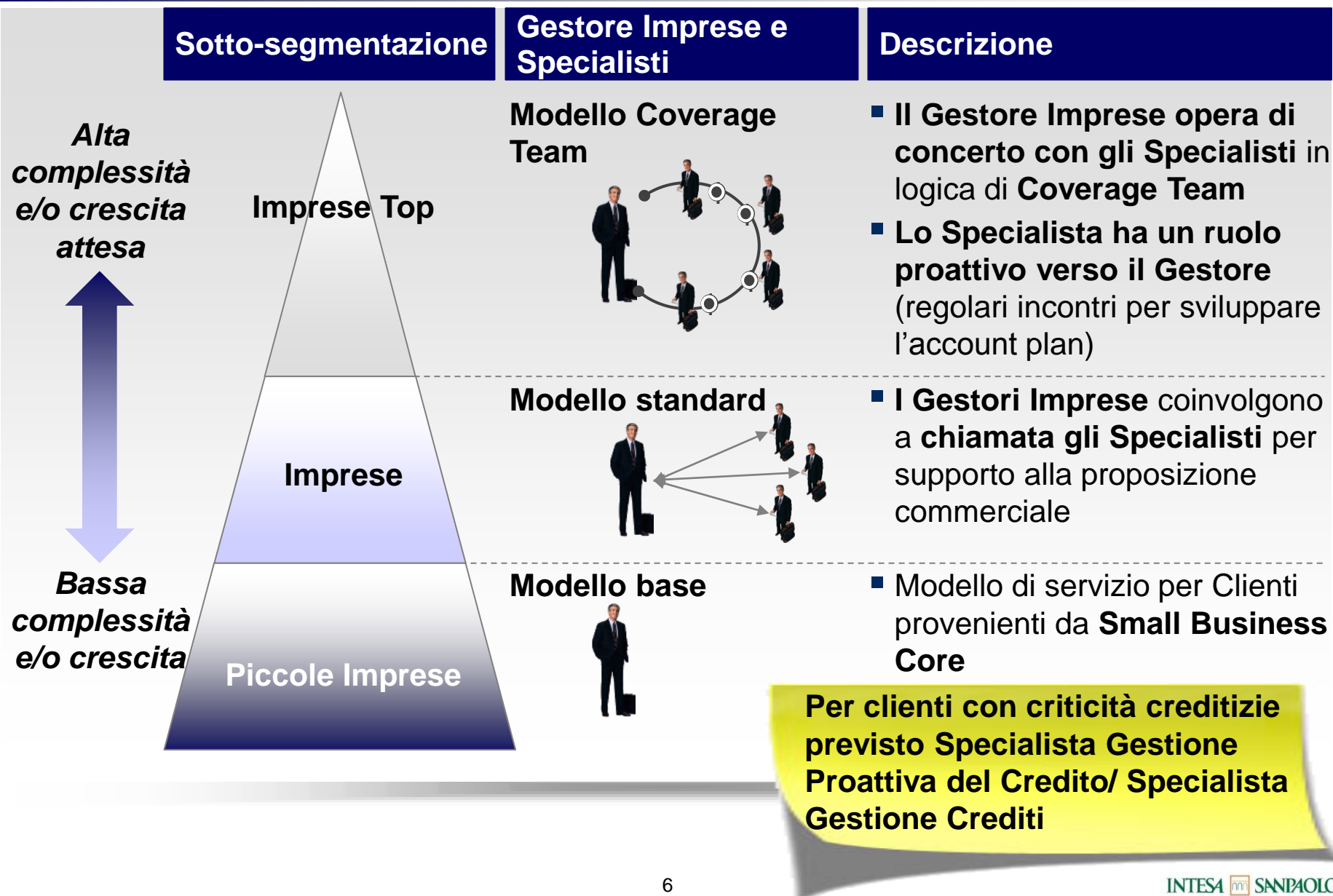
- Estrarre il massimo del **valore** dalle **relazioni SB core** grazie ad una **gestione** con **livello di professionalità più elevato**
- **Semplificare** le attività e l'**infrastruttura** della **Filiale Retail**

Nuovo modello di Filiale Imprese





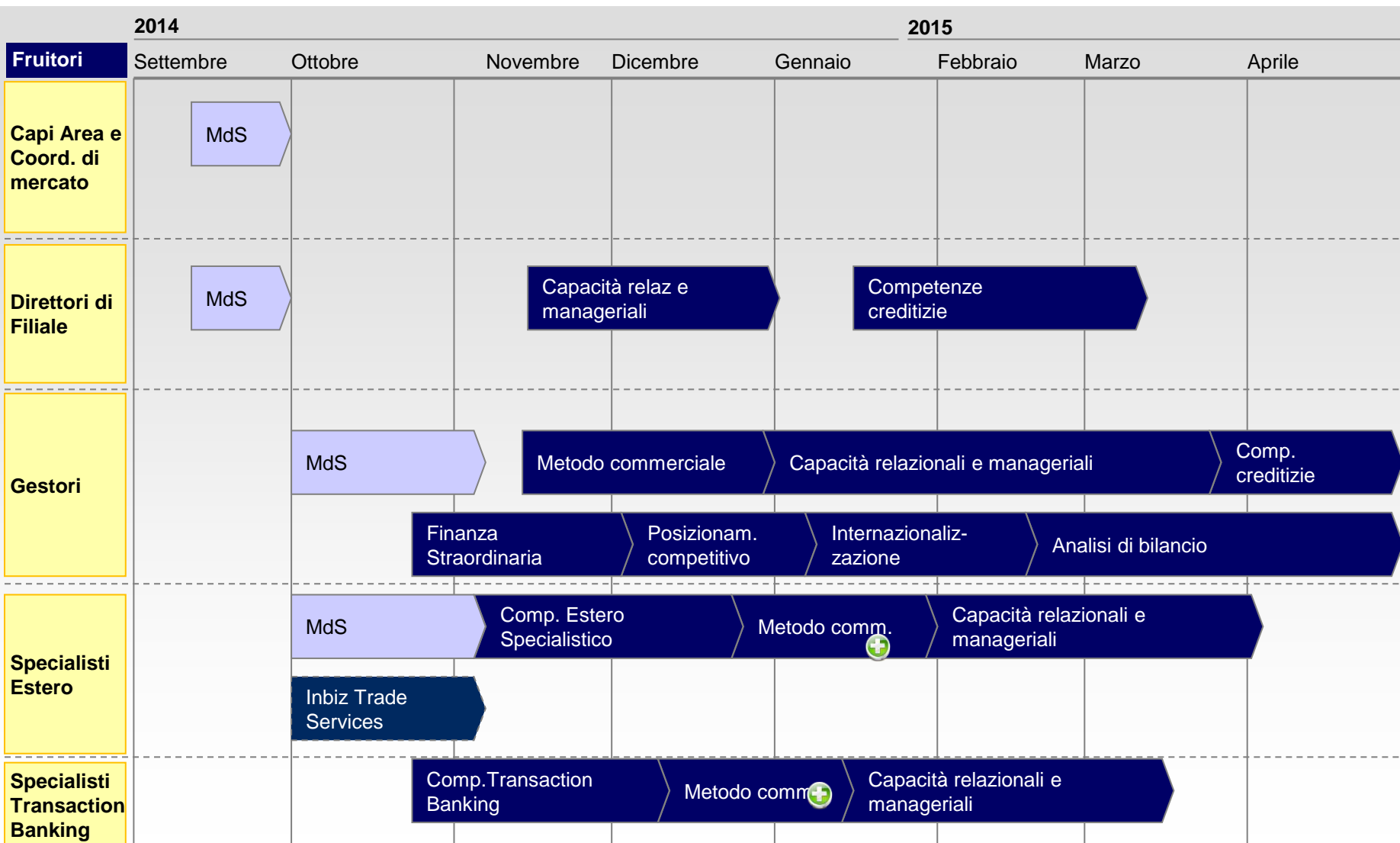
Prevista presenza del Coordinatore nelle Filiali più grandi

Tre modelli di servizio differenziati in base al sotto-segmento di clientela






Piano formativo dedicato per le risorse della filiera Imprese

 Modello di Servizio
 Ulteriori moduli Progetto Imprese



Piano di rilascio del nuovo Modello di Servizio

Principali milestone	Timeline e deadline	Attività necessarie
 Gestori-Portafogli	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dal 30 settembre al 6 ottobre ▪ Dal 1° al 7 ottobre 7 ottobre 2014 ▪ Da 7 ottobre, entro 22 ottobre ▪ Da 23 settembre, entro 17 ottobre 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Allocazione clienti ai portafogli ▪ Proposta associazione Gestore-Portafoglio ▪ Fine tuning proposta associazione Gestore-Portafoglio ▪ Avvio comunicazione passaggio gestionale risorse di Filiale
 "Freeze" portafogli	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entro 22 ottobre 22 ottobre 2014 ▪ Da novembre 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Portafogliazione finale ▪ Invio comunicazione formale alla clientela su cambio Gestore
 Fine passaggio gestionale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entro 19 gennaio 19 gennaio 2015 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Completamento passaggio consegne della relazione cliente ai Gestori ▪ Roll-out del nuovo Modello di Servizio
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisi dei processi operativi ▪ Revisione Network ▪ Rilascio strumenti commerciali