

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

- 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

- Modello di servizio orientato principalmente ai segmenti Base e Famiglie

- Attività transazionale:

- Assenza di sportelli con operatore
 - MTA sempre presente



Filiali 100x100 commerciali¹

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, Esterio

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**

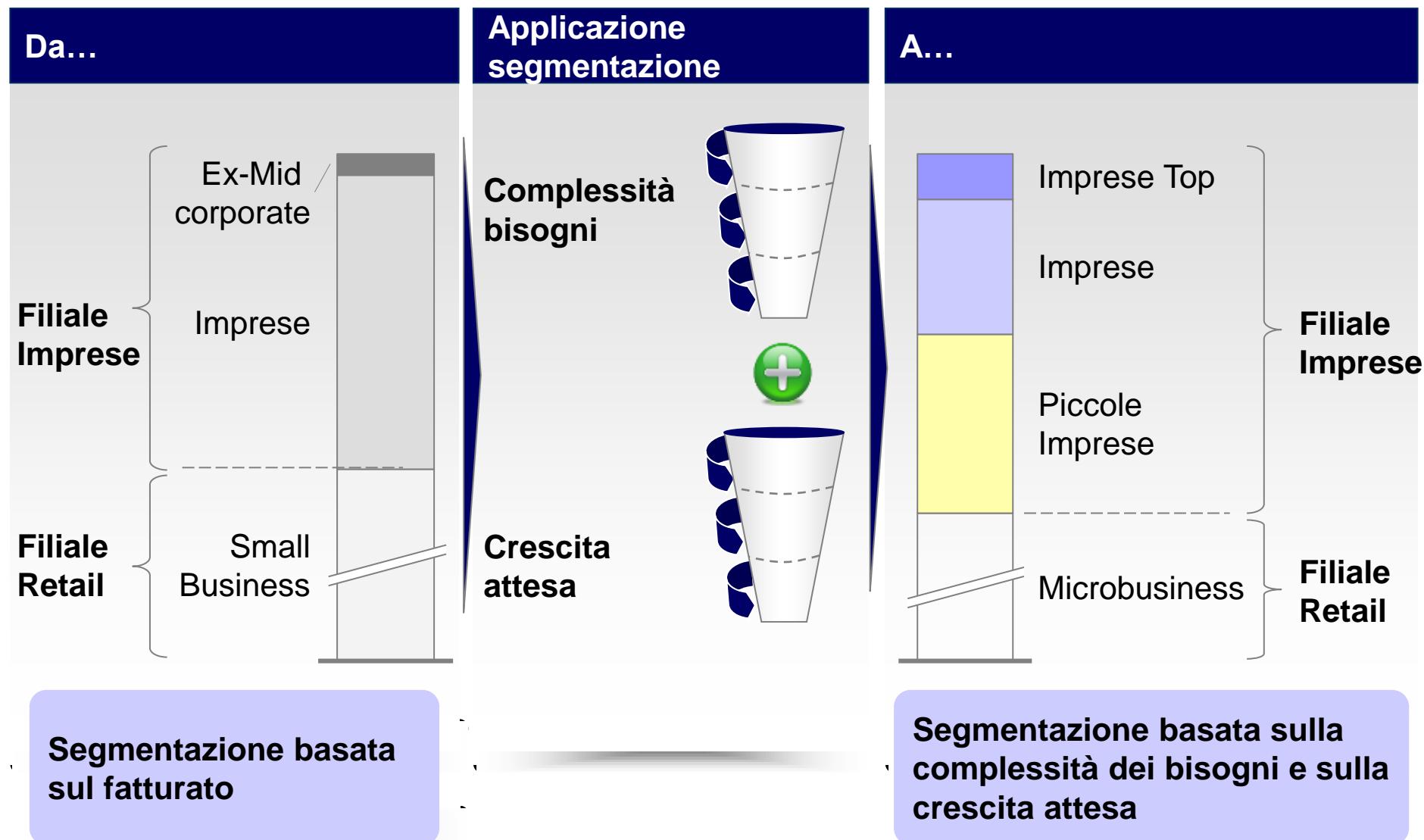
Metodo commerciale

- 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

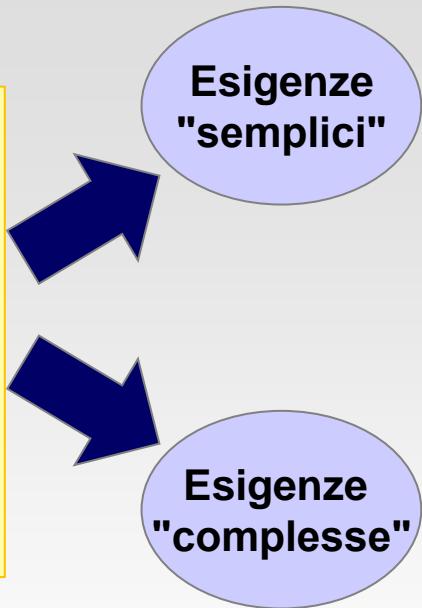
Un nuovo approccio alla segmentazione della clientela



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



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

- 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

Da...



Direttore



Coordi-
natore



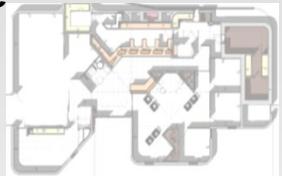
Gestore



Addetto



Addetto
ammini-
strativo



Specialista
Estero



*Ruoli specialistici nelle Direzioni
Regionali e nelle Società Prodotto*

...a



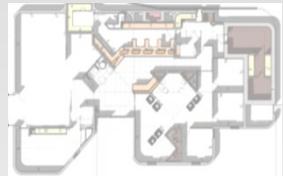
Direttore



Gestore



Addetto



Specialista
Estero



Specialista
Transaction
Banking



Specialista
Finanza
d'Impresa



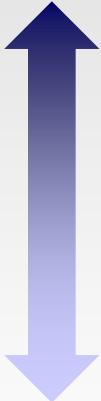
Tutor/Specialista
Banca IMI



Specialista Prodotti
di copertura

Prevista presenza del Coordinatore
nelle Filiali più grandi

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

Sotto-segmentazione	Gestore Imprese e Specialisti	Descrizione
<p>Alta complessità e/o crescita attesa</p> 	<p>Imprese Top</p> <p>Modello Coverage Team</p> 	<ul style="list-style-type: none">■ Il Gestore Imprese opera di concerto con gli Specialisti in logica di Coverage Team■ Lo Specialist ha un ruolo proattivo verso il Gestore (regolari incontri per sviluppare l'account plan)
<p>Bassa complessità e/o crescita</p>	<p>Imprese</p> <p>Modello standard</p> 	<ul style="list-style-type: none">■ I Gestori Imprese coinvolgono a chiamata gli Specialisti per supporto alla proposizione commerciale
<p>Piccole Imprese</p>	<p>Modello base</p> 	<ul style="list-style-type: none">■ Modello di servizio per Clienti provenienti da Small Business Core <p>Per clienti con criticità creditizie previsto Specialist Gestione Proattiva del Credito/ Specialist Gestione Crediti</p>

Piano formativo dedicato per le risorse della filiera Imprese

 Modello di Servizio
 Ulteriori moduli Progetto Imprese

2014

Settembre Ottobre Novembre Dicembre Gennaio Febbraio Marzo Aprile

Fruitori

Capi Area e
Coord. di
mercato

MdS

Direttori di
Filiale

MdS

Capacità relaz e
manageriali

Competenze
creditizie

Gestori

MdS

Metodo commerciale

Capacità relazionali e manageriali

Comp.
creditizie

Finanza
Straordinaria

Posizionam.
competitivo

Internazionaliz-
zazione

Analisi di bilancio

Specialisti
Estero

MdS

Comp. Estero
Specialistico



Metodo comm.

Capacità relazionali e
manageriali

Inbiz Trade
Services

Comp. Transaction
Banking

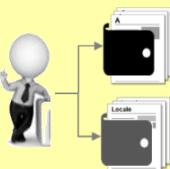
Metodo comm.



Capacità relazionali e
manageriali

Specialisti
Transaction
Banking

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 ottobreDal 1° al 7 ottobre 7 ottobre 2014Da 7 ottobre, entro 22 ottobreDa 23 settembre, entro 17 ottobreEntro 22 ottobre 22 ottobre 2014Da novembre	<ul style="list-style-type: none">Allocazione clienti ai portafogliProposta associazione Gestore-PortafoglioFine tuning proposta associazione Gestore-PortafoglioAvvio comunicazione passaggio gestionale risorse di FilialePortafogliazione finaleInvio comunicazione formale alla clientela su cambio Gestore
 "Freeze" portafogli		<ul style="list-style-type: none">Completamento passaggio consegne della relazione cliente ai GestoriRoll-out del nuovo Modello di Servizio
 Fine passaggio gestionale		<ul style="list-style-type: none">Analisi dei processi operativiRevisione NetworkRilascio strumenti commerciali