



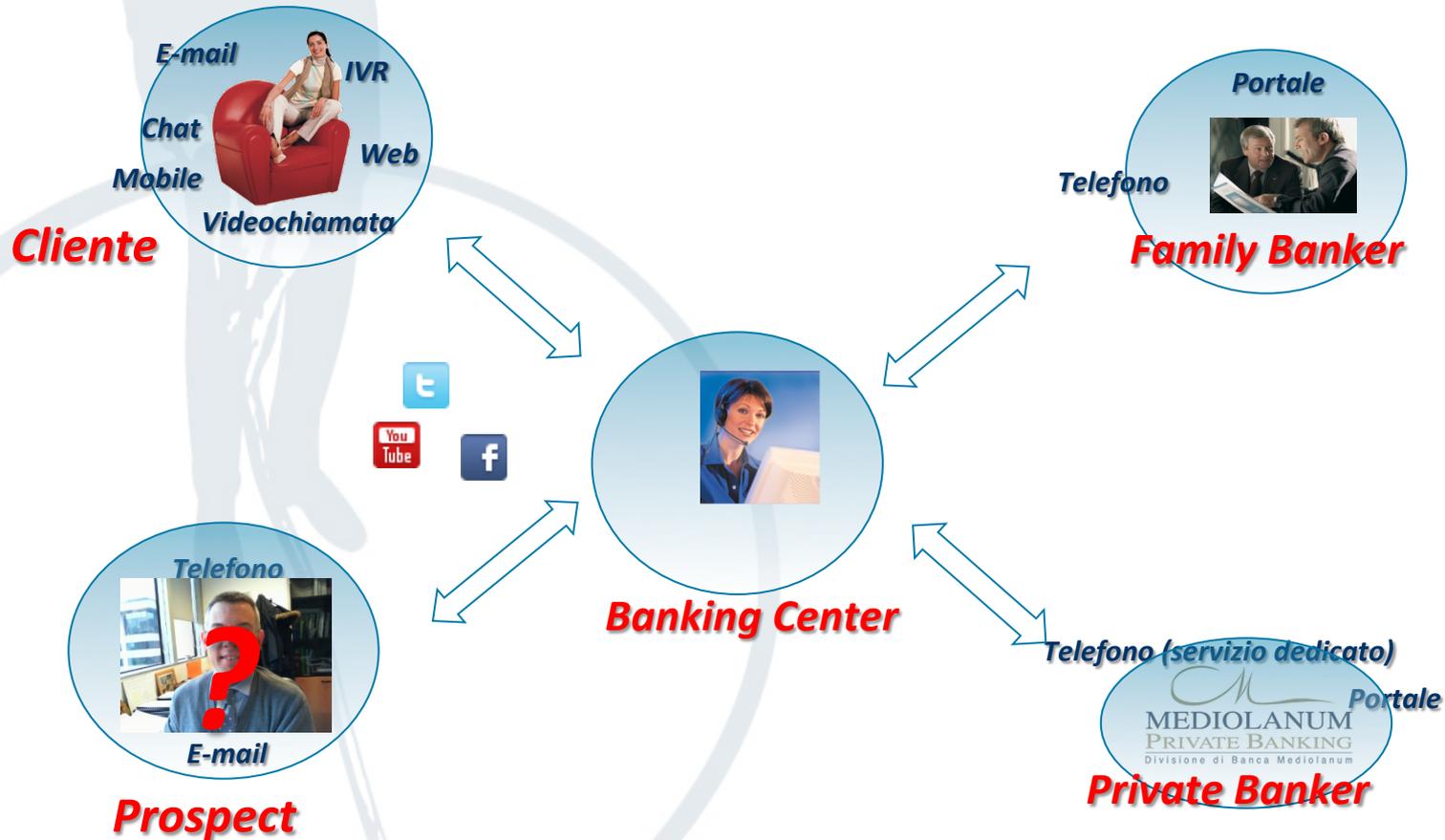
Pierluigi Vergari

Responsabile Banking Operations

ABI - Roma, 10 aprile 2013

Il Modello

Il Banking Center di Banca Mediolanum è parte di un modello Multicanale e Multitarget (Clienti, Prospect, Family Banker, Private Bankers)



Il Banking Center di Banca Mediolanum

- *Il Banking Center rappresenta da oltre 15 anni uno dei punti di contatto tra clienti e banca, integrato con il resto dei canali e, come questi, totalmente gratuito*
- *Organico: Oltre 400 Banking Specialist in grado di fornire informazioni e di gestire l'intero insieme di operazioni bancarie e di investimenti in tempo reale*
- *Orari di Servizio: 8.00-22.00 Lun-Ven, 8.00-12.00 Sab*
- *Prevalenza contatti inbound*
- *Outbound di servizio, attività commerciale mirata ma marginale*

Nel 2012, 5,5 milioni di telefonate in IVR di cui 1,8 trasferite ad operatore

Caratteristiche costanti nel tempo...

- Gestione a 360° del cliente, indipendentemente dal canale scelto e dall'informazione o disposizione richiesta
- Livelli di servizio al top sul mercato: Oltre il 95% di telefonate riceve risposta entro 20" e 97% di risposte "One-Shot" (in linea con il cliente)
- Rilevanti investimenti in Risorse Umane:
 - Processo di valutazione delle candidature molto selettivo
 - Dimensionamento adeguato ai livelli di servizio da garantire (2013: + 20% di organico)
 - Formazione iniziale intensiva e retribuita, e continua nel corso degli anni: 502 ore medie pro-capite di formazione il primo anno, 137 ore gli anni successivi.

...una continua integrazione con gli altri canali...

Benvenuto Mario - Ultimo accesso: 27 agosto 2012 - ore 16:24:37



I LOVE MEDIOLANUM

Al 27/8/2012
Il tuo saldo punti è 0

I miei preferiti

- Situazione Prestiti
- Previdenza - Acquista
- Situazione Saldo
- Acquista Titoli
- Scegli Le Pagine Preferite



28 Febbraio 2011 - 12.30

Operatore

Chiedi video



Telepass

Elimina le code, richiedi il Telepass on line.
[Vai](#)



Codici Segreti - Sicurezza

Metti al sicuro i tuoi codici segreti.
[Alcuni consigli](#)



Firma digitale - servizio

Sottoscrivi proposte d'investimento in modo rapido, semplice e sicuro. [Scopri di più](#)

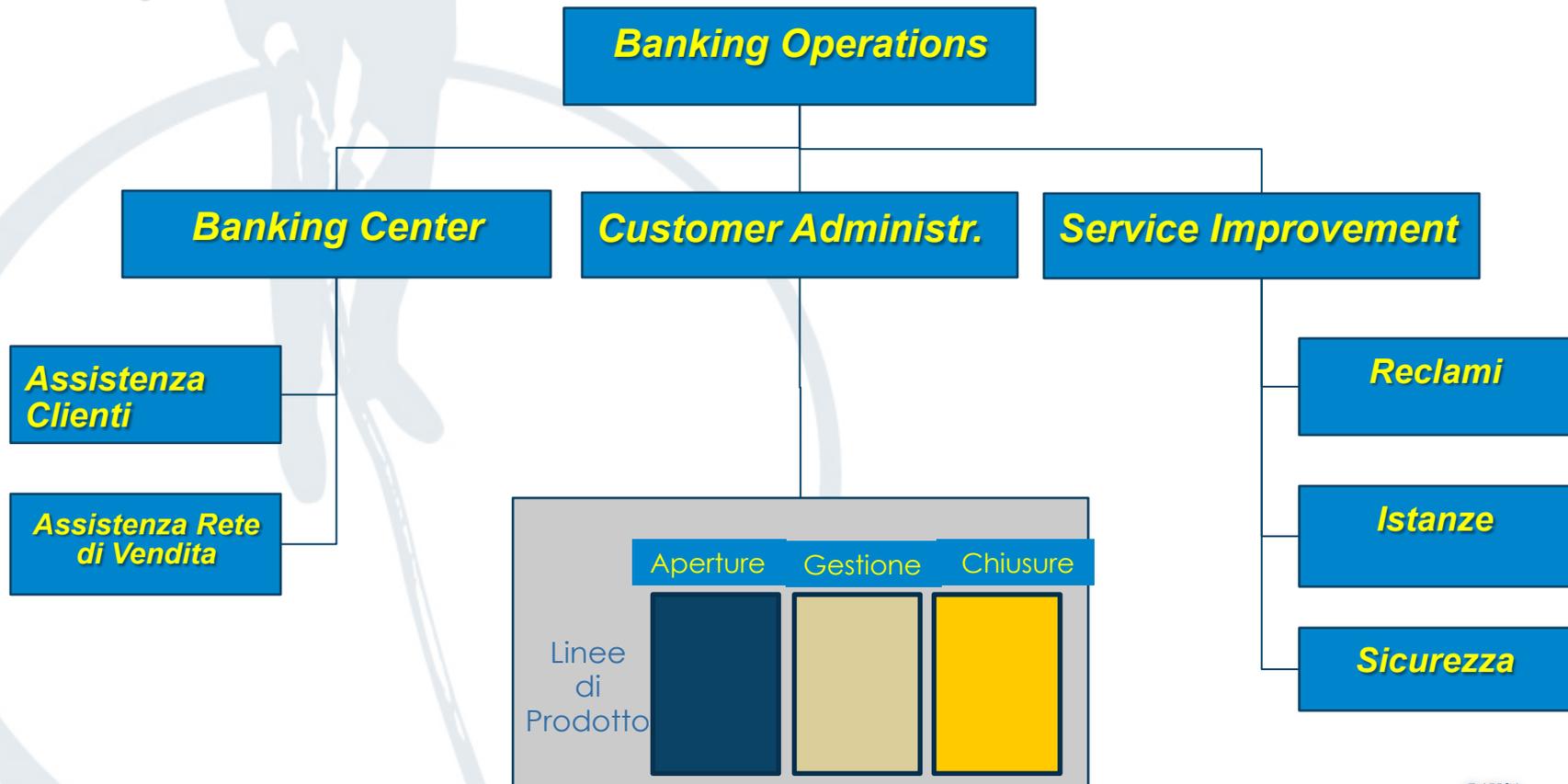


RID - servizio

Attiva la domiciliazione automatica dei tuoi pagamenti. [Scopri come](#)

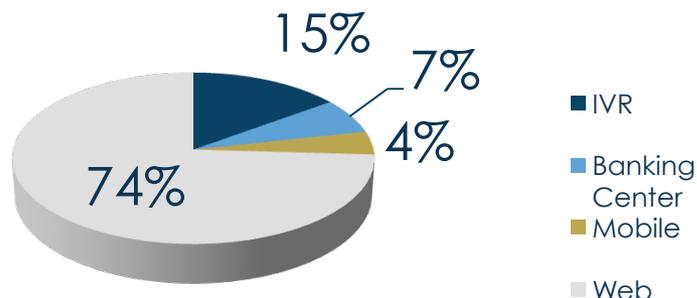
...ed una costante evoluzione organizzativa ed operativa

Oltre ad essere integrato verso l'esterno con gli altri canali, il Banking Center è integrato anche verso l'interno con le linee operative, che può anche supportare grazie alla smaterializzazione dei documenti ed alla lavorazione guidata da workflow

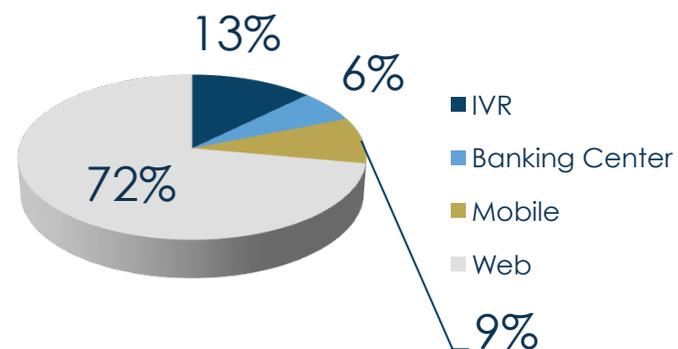


Prospettiva del Cliente: contatti della multicanalità

2011



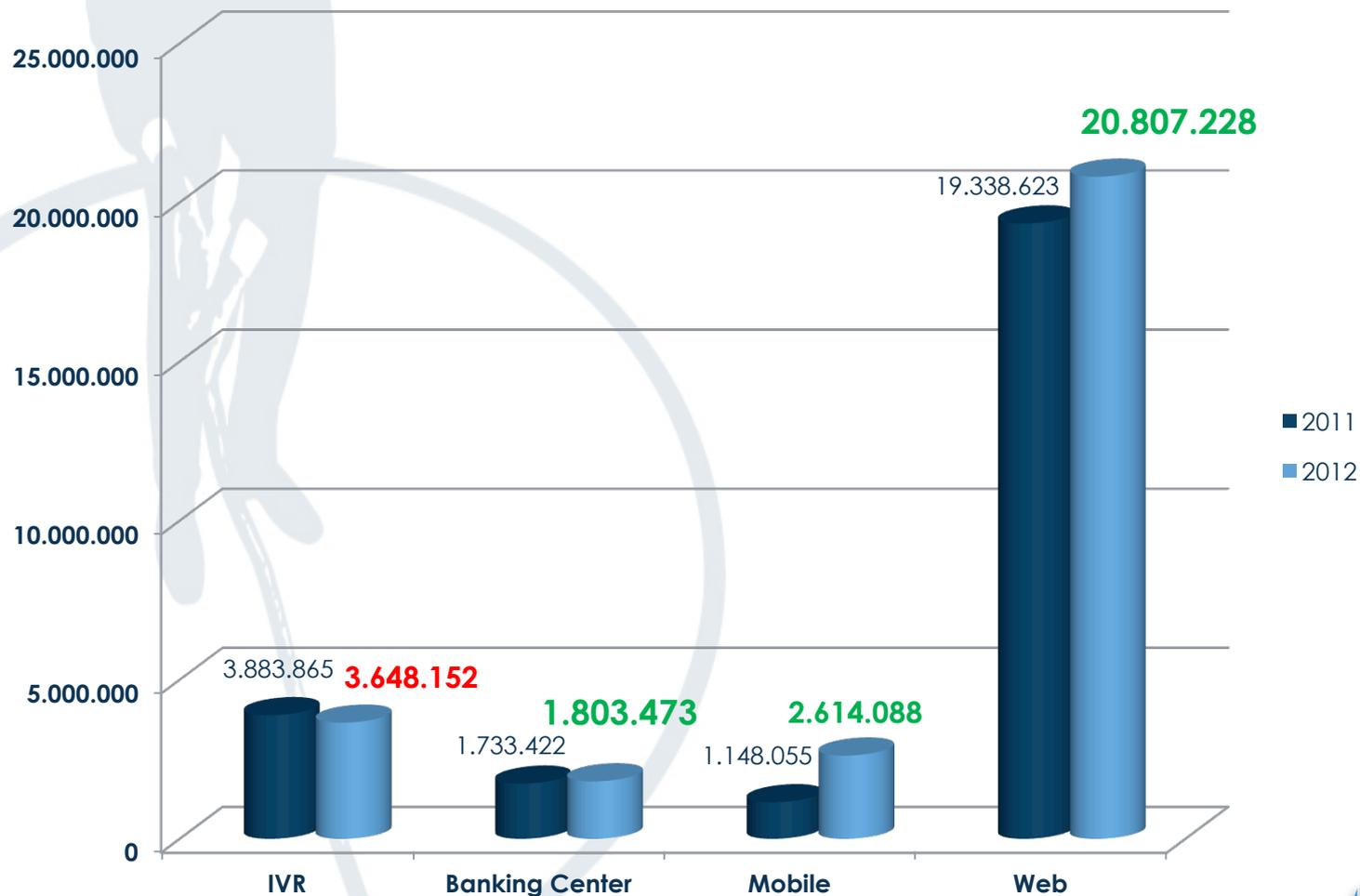
2012



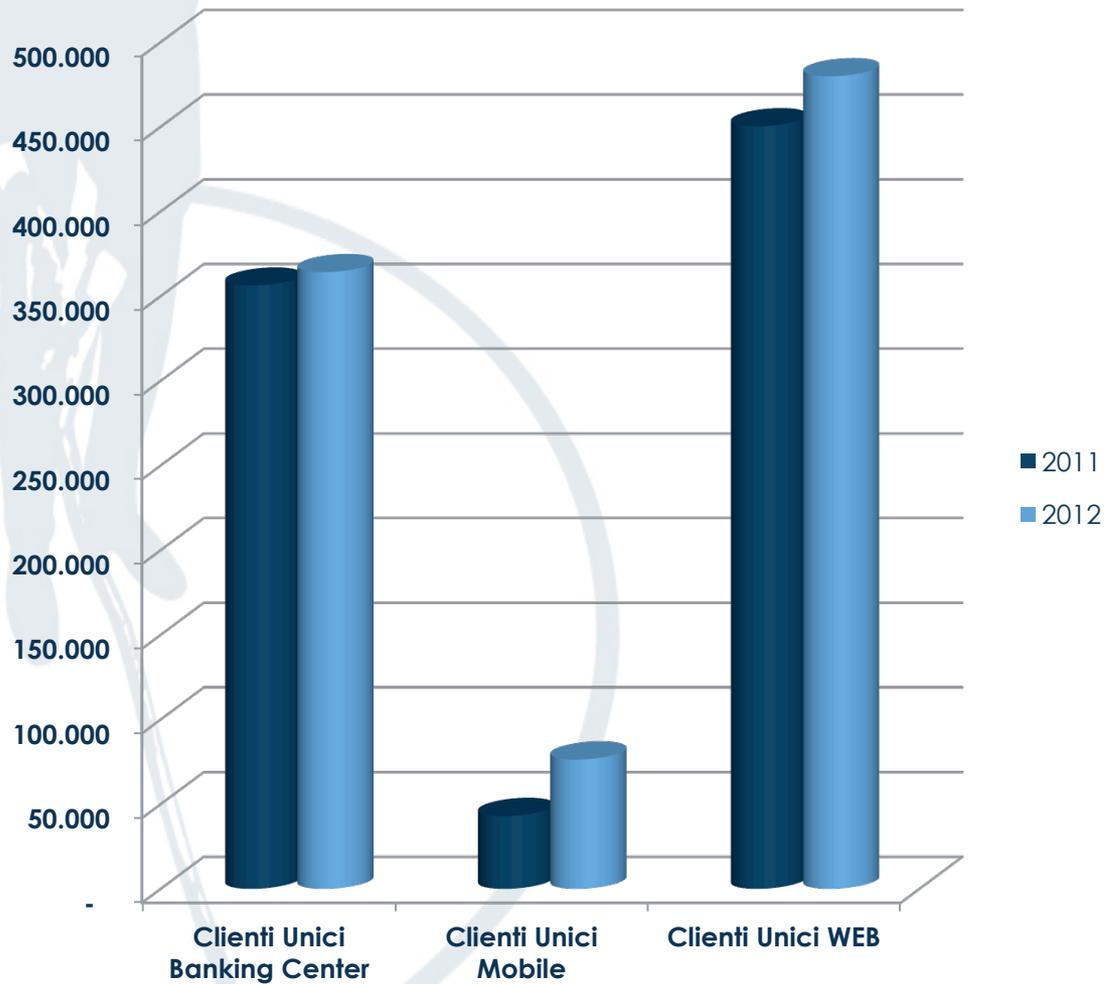
Il Web cede quote al Mobile, anche se...

Prospettiva del Cliente: contatti delle multicanalità

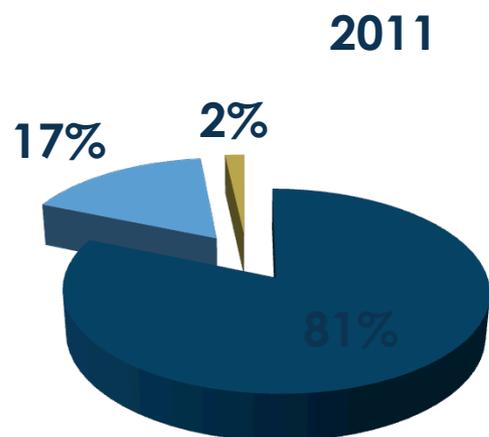
...i valori assoluti crescono costantemente



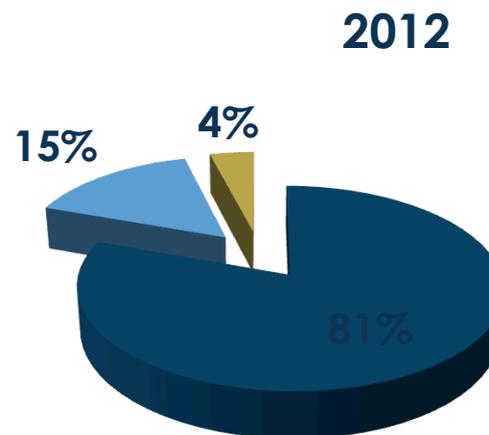
Prospettiva del Cliente: i Clienti Unici della multicanalità



Prospettiva del Cliente: disposizioni per canale



- Internet
- Banking Center
- Mobile



- Internet
- Banking Center
- Mobile

**Flessione del Banking Center
in percentuale, ma non in
valore assoluto**

Prospettiva del Cliente: una multicanalità realmente integrata

CANALI SELF per consultazioni commerciali e di portafoglio

IVR cannibalizzata da canali self più usabili

WEB, diffusione costante e continua

Mobile, canale protagonista nel futuro, diffusione progressiva

Chat/videochiamata, grandi potenzialità o canale di nicchia ?

BANKING CENTER per operatività e supporto dei Family Banker

Richieste “complesse” e a valore aggiunto

Ancora maggiore integrazione con il “secondo livello” per massimizzazione delle pratiche gestite one-shot

Proposte commerciali mirate e a supporto dei Family Banker

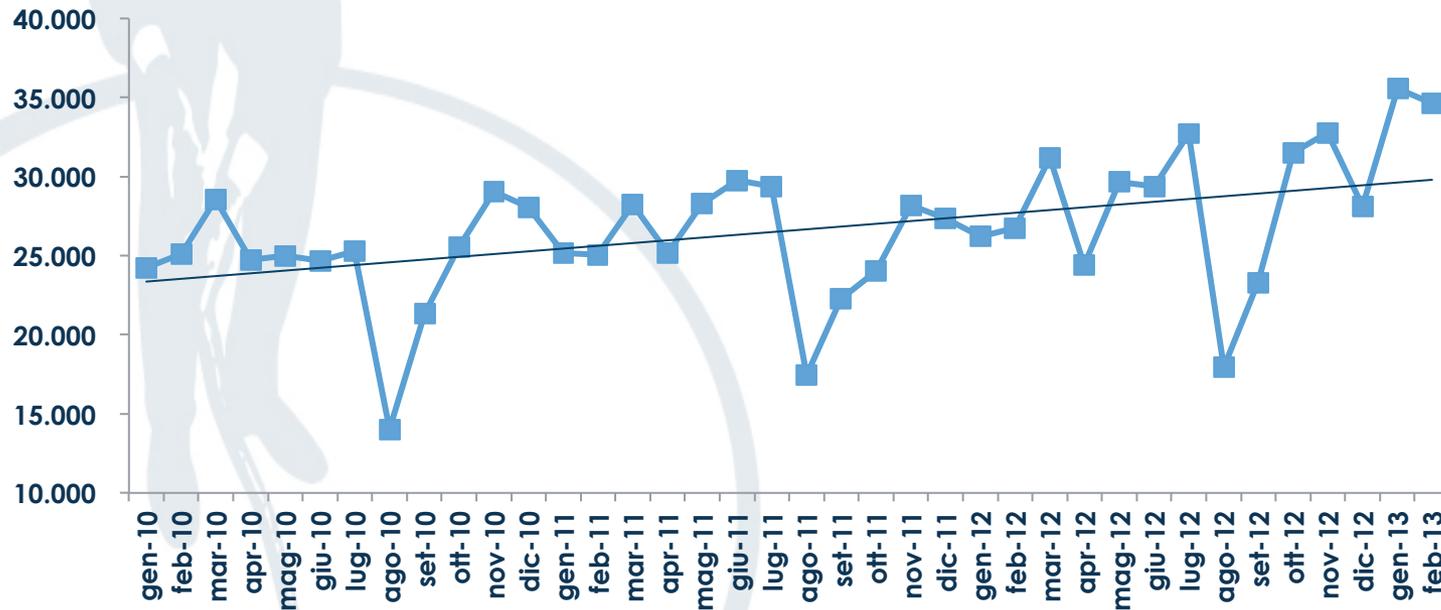
Prospettiva del Cliente interno, la Rete di Vendita

- **Multicanalità sviluppata nel tempo**
- **Istanze scritte**
- **Portale dedicato**
- **Televisione aziendale**
- **Servizio telefonico a partire dal 2009**
- **Inizialmente unico servizio indifferenziato**
- **Apertura del Private Banking Service nel 2012**



Prospettiva del Cliente interno, la Rete di Vendita

- **Contatti da parte dei Family Banker in costante crescita**



- **Contatti da parte dei Private Banker in crescita esponenziale...**

Prospettiva del Cliente interno, la Rete di Vendita

- **Utilizzo del Banking Center spinto dal one shot (75%) dei casi, tasso destinato ad aumentare drammaticamente con il ricorso a strumenti al momento di uso esclusivo dei back office**
- **Utilizzo delle richieste scritte per tutto ciò che non sia urgente o sia particolarmente complesso e/o documentale**
- **Evoluzione nel segno della multicanalità integrata: operatore supportato da canali self**

Sviluppo di app dedicate

Comunicazione vocale off-line