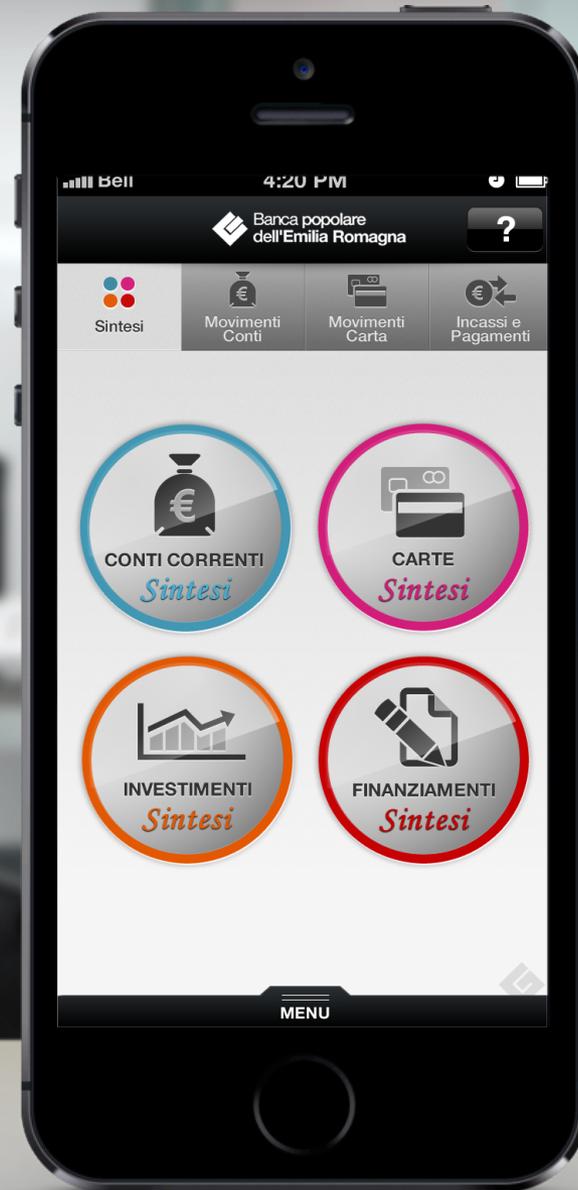


# SMART Mobile

nell'approccio multicanale



Roma, 8 aprile 2014

# IL NOSTRO PUNTO DI PARTENZA...OBIETTIVI DI "SMART LA MULTICANALITA'"

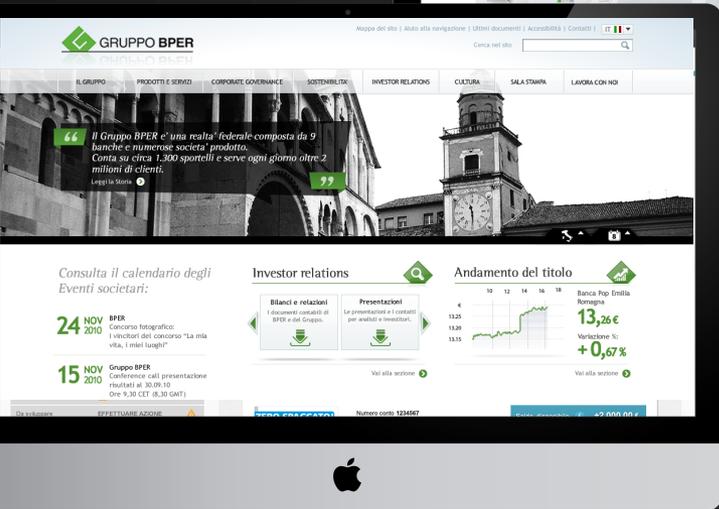
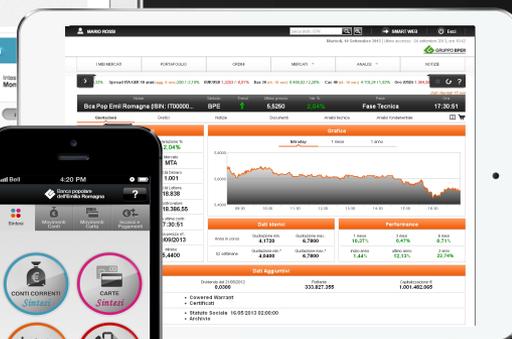
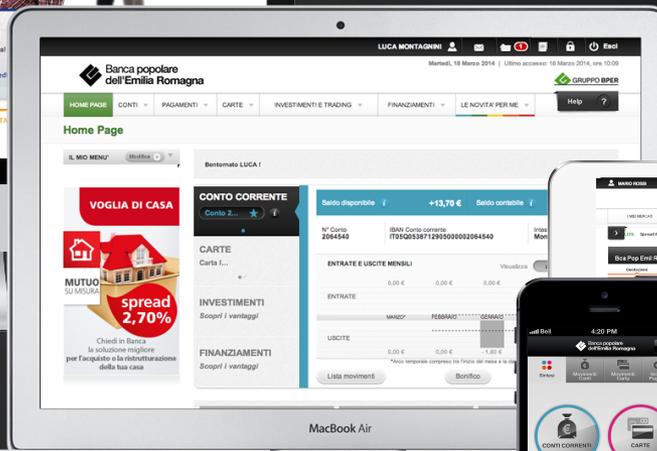
- COLMARE VELOCEMENTE IL GAP ESISTENTE
- DIFFONDERE L'UTILIZZO DELLA MULTICANALITA' SULLA BASE CLIENTI ATTUALE BASANDOSI SULL'ANALISI DELLA PROPENSIONE ALL'UTILIZZO DEI CANALI E SULLE OPERAZIONI "PIU' RICHIESTE" IN FILIALE



*La Multicanalità!*



# A CHE PUNTO SIAMO OGGI...L'ECOSISTEMA DEI CANALI DIRETTI



NUOVO SITO  
ISTITUZIONALE DEL  
GRUPPO

NUOVO SITO  
ISTITUZIONALE DELLE  
BANCHE DEL GRUPPO

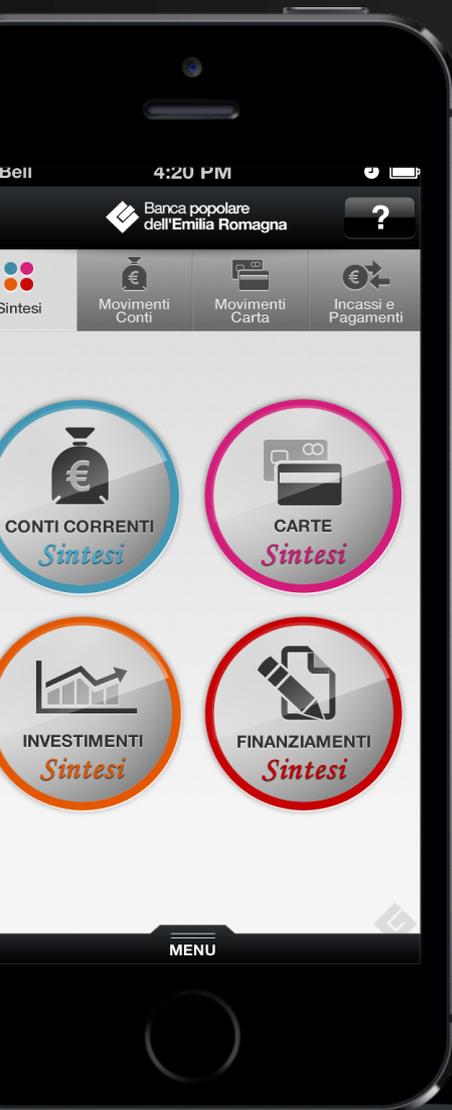
NUOVO  
INTERNET  
BANKING PRIVATI

MOBILE  
BANKING  
PRIVATI

NUOVO  
TRADING  
ONLINE



# LA SOLUZIONE DI MOBILE BANKING DEL GRUPPO BPER...UN' APP NATA "PER SERVIRE"



UN' APP SCARICABILE  
PER IPHONE E TELEFONI ANDROID

UN M-SITE PER LE ALTRE TIPOLOGIE  
DI DISPOSITIVI MOBILE

COPERTURA  
DEL 100%  
PARCO  
DEVICE

Available on  
App Store

Available on  
Android Market

# UN' APP CHE...

...**GENERA TRAFFICO** SUI DIVERSI CANALI  
FUNGENDO DA **VETRINA COMMERCIALE**  
SULL'OFFERTA DI GRUPPO

## PROPOSIZIONE COMMERCIALE

...CONSENTE DI **VISUALIZZARE** IN MODO  
**NUOVO ED IMMEDIATO** LE INFORMAZIONI SUI  
PROPRI PRODOTTI

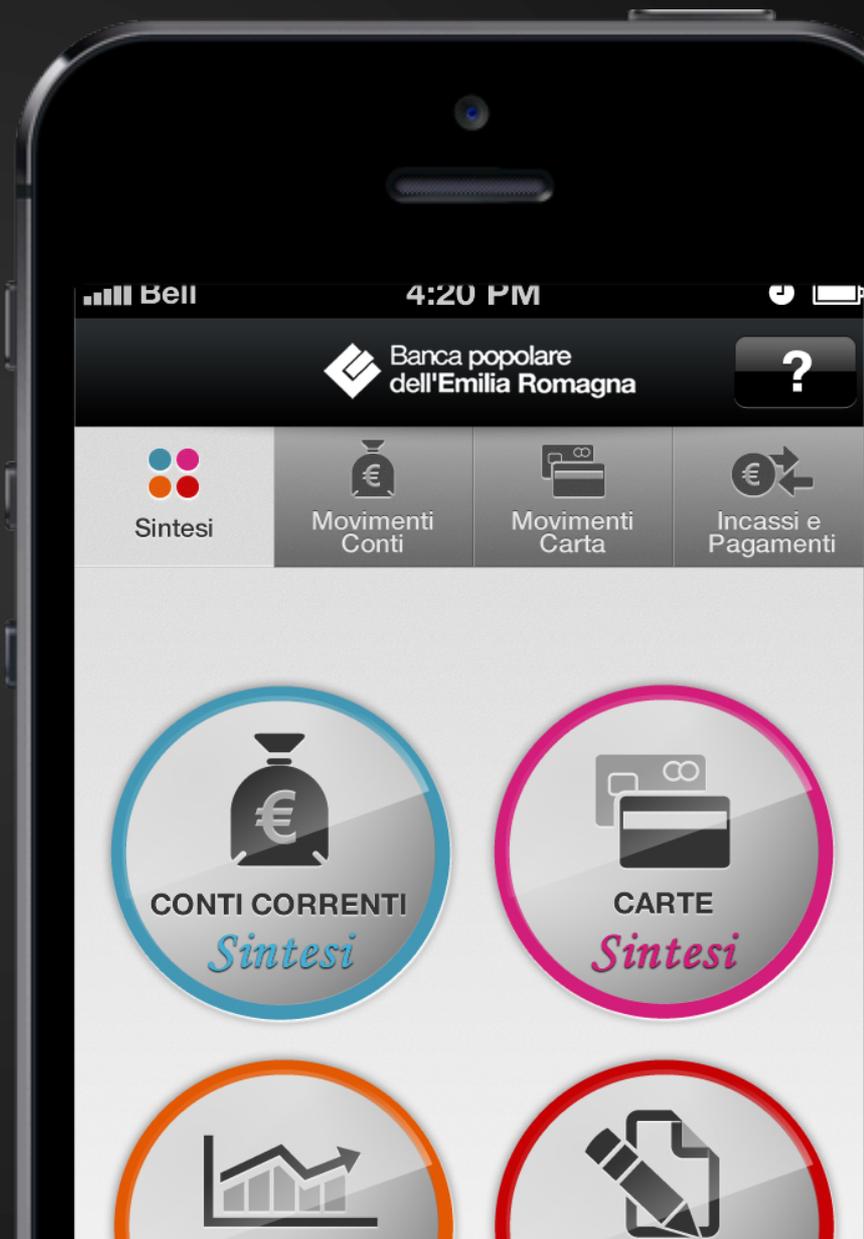
## CONSULTAZIONE "EVOLUTA"

...GARANTISCE AL CLIENTE LA POSSIBILITÀ DI  
ADATTARE L'UTILIZZO ALLE **PROPRIE**  
**PREFERENZE**

## PERSONALIZZAZIONE

...**INTEGRATA** SIA CON L'**INTERNET BANKING**  
CHE CON LA FILIALE

## INTEGRAZIONE



# PROPOSIZIONE COMMERCIALE: BANNER DINAMICI E COMUNICAZIONE COORDINATA TRA CANALI

Banca popolare dell'Emilia Romagna

Ricerca sportelli | Numeri Utili | Mappa | Accessibilità | Contatti | English Version | Cerca nel sito

Chi Siamo | Governance | Investor Relations | Press & Media | News & Eventi | Sostenibilità | Lavora Con Noi | GRUPPO BPER

HOME | PRIVATI E FAMIGLIE | IMPRESSE E LIBERI PROFESSIONISTI | SOCI | PRIVATE | ENTI E NON PROFIT | ACCESSO CLIENTI

PRIVATI e FAMIGLIE | IMPRESSE e LIBERI PROFESSIONISTI | SOCI | PRIVATE | ENTI e NON PROFIT

ArcaCedola | IN PRIMO PIANO

ARCA | I Fondi ARCA | sottoscrivibili in tutte le Filiali del Gruppo BPER

SCOPRI L'OFFERTA IMPRESSE E LIBERI PROFESSIONISTI | SCOPRI I FONDI ARCA

Conti correnti | Prova 9 Assicurato | Conti Correnti | Conto Corrente Ordinario

COERENZA NELLA COMUNICAZIONE SU TUTTI I CANALI DIRETTI E CON LA FILIALE

Banca popolare dell'Emilia Romagna

Ente/Ente (Accesso riservato ai solo creditizi)

Codice Utente

Password

ENTRA

SICUREZZA

CONTRATTI E RICERCA FILIALE

COMANDA LA IDEAL

Banca popolare dell'Emilia Romagna

I FONDI ARCA CEDOLA!

ArcaCedola | Scopri i Fondi ArcaCedola

Scopri sul sito [www.arcaonline.it](http://www.arcaonline.it) tutti i Fondi Arca Cedola sottoscrivibili in tutte le Filiali del Gruppo BPER. Messaggio pubblicitario con finalità promozionali. Prima della sottoscrizione leggere il prospetto di offerta o il KIID a disposizione dello cliente presso ogni Filiale della Banca o sul sito internet [www.arcaonline.it](http://www.arcaonline.it), alla sezione "Fondi".

Banca popolare dell'Emilia Romagna

LUCA MONTAGNINI | Giovedì, 03 Aprile 2014 | Ultimo accesso: 03 Aprile 2014, ore 08:13 | GRUPPO BPER

HOME PAGE | CONTI | PAGAMENTI | CARTE | INVESTIMENTI E TRADING | FINANZIAMENTI | LE NOVITÀ PER ME | Help

Home Page

Bentornato, LUCA!

CONTO CORRENTE

Saldo disponibile | +11,90 € | Saldo contabile | +11,90 €

IBAN Conto corrente IT032003387129000002064540 | Montagnini Luca

CARTE

Carta L...

INVESTIMENTI

Scopri i vantaggi

FINANZIAMENTI

Scopri i vantaggi

COMUNICAZIONI | SICUREZZA | NEWS ED EVENTI

MacBook Air

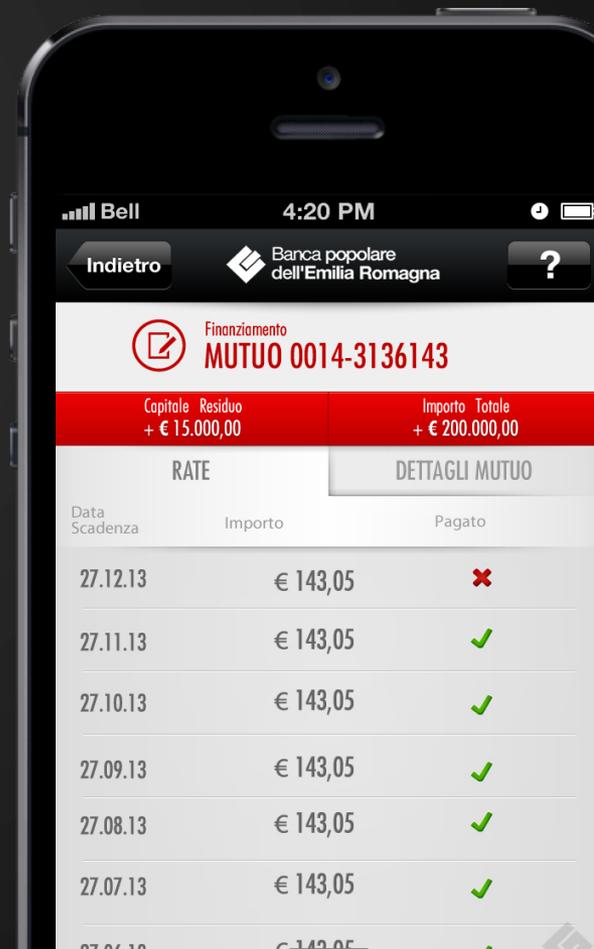
BANNER DINAMICI PRESENTI NELLA SCHERMATA DI LOGIN

# CONSULTAZIONE "EVOLUTA": POSSIBILITA' DI VISUALIZZARE LE INFORMAZIONI IN MANIERA RAPIDA, SEMPLICE ED EFFICACE

**SINTESI:** TOOL "GHIERA" CHE CONSENTE DI MUOVERSI NEL TEMPO SENZA DOVER LAVORARE SUI FILTRI



**DETTAGLIO:** CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO E DETTAGLIO DELLE VOCI



# PERSONALIZZAZIONE: MOLTEPLICI OPZIONI PER ADATTARE LA NAVIGAZIONE DELL'UTENTE ALLE PROPRIE PREFERENZE



POSSIBILITA' DI PERSONALIZZARE GLI OGGETTI VISUALIZZATI (ELEMENTI, CRITERI DI ORDINAZIONE, NUMERO MOVIMENTI, ...)

POSSIBILITA' DI SCEGLIERE IL CANALE PREFERITO PER LA RICEZIONE DEL PIN (E-MAIL O SMS)



# INTEGRAZIONE CON FILIALE: POSSIBILITA' DI RICHIESTA CONTATTO CON GENERAZIONE EVENTO IN FILIALE

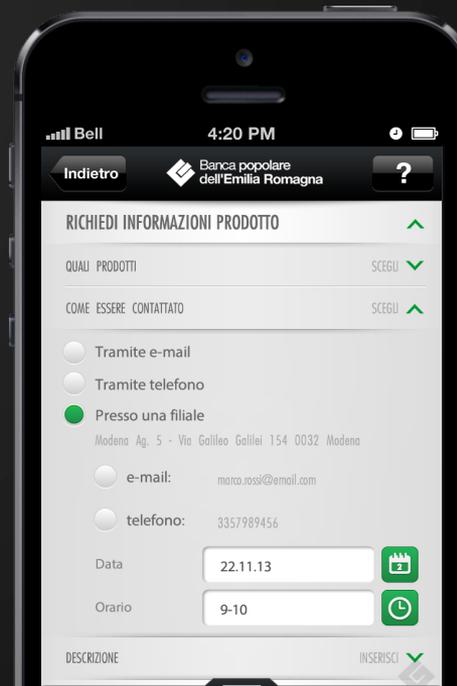
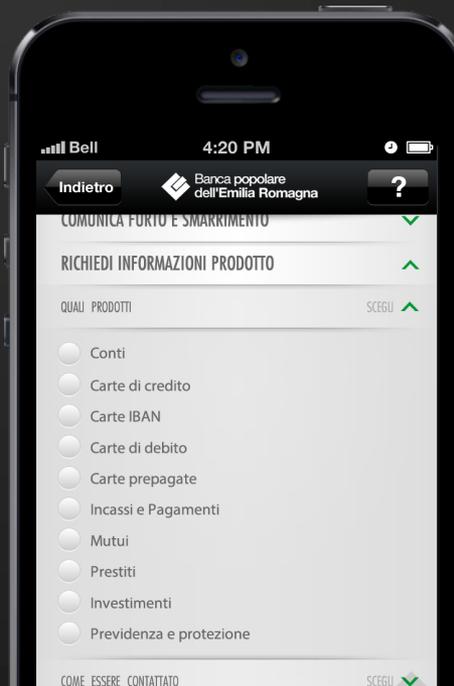
SUDDIVISIONE DELLE MODALITA' DI CONTATTO IN FUNZIONE DEL BISOGNO

NEL CASO DI CONTATTO PER RICHIESTA INFORMAZIONI, POSSIBILITA' DI SCEGLIERE IL PRODOTTO E LE MODALITA' CON CUI ESSERE CONTATTATO

SCELTA TRA 10 DIVERSE CATEGORIE DI PRODOTTO PER INOLTARE UNA RICHIESTA PIU' MIRATA

VALORIZZAZIONE DELLA FILIALE DI RIFERIMENTO E POSSIBILITA' DI SCELTA DELLA DATA E ORA DI CONTATTO

GENERAZIONE Istantanea di un evento di CRM sul PC del gestore del cliente

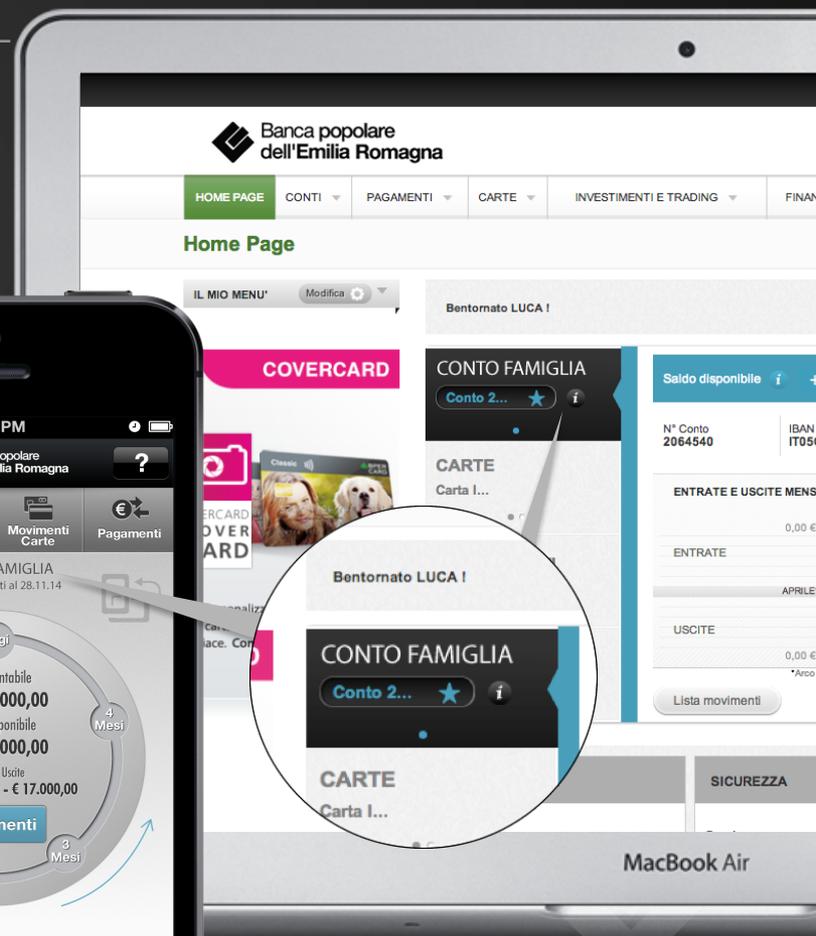
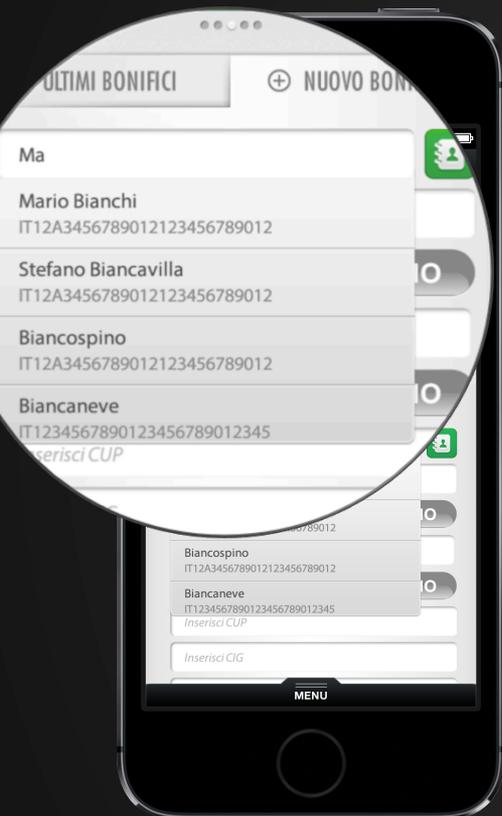


# INTEGRAZIONE CON INTERNET BANKING: CONDIVISIONE RUBRICA E VISUALIZZAZIONE PRODOTTI "PERSONALIZZATI"

POSSIBILITA' DI ASSOCIARE UN NOME  
AD OGNI PRODOTTO CHE SARA'  
VISUALIZZATO SIA SULL'INTERNET  
CHE SUL MOBILE BANKING

POSSIBILITA' DI DEFINIRE I PROPRI  
PRODOTTI PREFERITI CHE  
SARANNO VISUALIZZATI SIA  
SULL'INTERNET CHE SUL MOBILE  
BANKING

VISUALIZZAZIONE MEDESIMA RUBRICA  
TRA INTERNET E MOBILE BANKING,  
COSTANTEMENTE AGGIORNATA ED  
INTEGRATA; RICERCA ASSISTITA PER  
INSERIMENTO BENEFICIARI



# UN' APP CHE...SI EVOLVE TENENDO CONTO DELLE ESIGENZE E DELLE INDICAZIONI DEL CLIENTE

- CONTINUA ANALISI DELLE TRANSAZIONI EFFETTUATE DAL CLIENTE PER IDENTIFICARE LE FUNZIONALITA'/ OPERAZIONI MAGGIORMENTE UTILIZZATE
- VALORIZZAZIONE DELLE ANALYTICS COME INPUT PER LA DEFINIZIONE DEGLI INTERVENTI DI EVOLUZIONE
- SURVEY SPECIFICHE SULL'INTERNET BANKING E SUL MOBILE BANKING PER CAPIRE PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA



# RIFERIMENTI

## FRANCESCO BRANDANI

Responsabile Canali Diretti e  
Marketing & Comunicazione Digitale  
Direzione Commerciale Gruppo BPER

email [francesco.brandani@bper.it](mailto:francesco.brandani@bper.it)

site [www.gruppobper.it](http://www.gruppobper.it)

