

# CRIF & ING journey

## Giovanni Rossi

Head of Sales &  
Customer Service  
**ING**



## Aurelio De Luca

Vice President  
Sales Director Italy  
**INVENTIA**

**«Inizio 2013»**

Da quanto tempo collaborate?

**«6 anni»**

**«Per raggiungere posti  
inesplorati»**

Perché il viaggio intrapreso?

**«Per raggiungere mete  
apparentemente inarrivabili»**

**«La via del Sale in e-bike dalle  
Alpi al Mare»**

Se il progetto intrapreso fosse un viaggio...  
che viaggio sarebbe?

**«Starship, il super razzo che  
porterà i turisti nello spazio»**

# FROM NOW ON

Ready for open business

NEW GROWTH

**IBRIDAZIONE**  
tra open banking,  
efficienza e valore

Giovanni Rossi  
Head of Sales & Customer Service

# CRIF–INVENTIA e ING JOURNEY

*Ibridazione: l'importanza dei percorsi Tech & Touch*

**Evoluzione del modello distributivo e ruolo della Filiale**

**Superamento del paradigma della prossimità fisica**

**Cambiamenti nei comportamenti dei consumatori**

**Trasformazioni di carattere socio demografico**

**Si afferma sempre più il ruolo del consulente**

**Continuo decremento delle visite**

**Attenzione crescente ai costi**

**Sviluppo della tecnologia**

**Evoluzione multicanale**

I tempi, le  
tecnologie  
e soprattutto  
i  
**consumatori**  
sono maturi per  
percorsi  
**IBRIDI**

# CRIF–INVENTIA e ING JOURNEY

Quali sono i possibili scenari futuri? *I Modelli di Ibridazione*

3 Modelli  
di  
IBRIDAZIONE  
secondo  
ING

1

HIGH END

2

LOW END

3

PARTNERSHIP

# CRIF-INVENTIA e ING JOURNEY

## Il Modello HIGH END

### Driver Valore

## Vantaggi

- *Up Selling*
- *Fidelizzazione*
- *Qualità del servizio*

### *Filiale*

Mancanza di capacity per consulenza specializzata e di alto livello



### *Remote*

Servizio di alta consulenza in  
*On Line Collaboration*



inventia  
a CRIF company

# CRIF-INVENTIA e ING JOURNEY

## Il Modello LOW END

### Driver Efficienza

## Vantaggi

- Minori FTEs
- Invarianza del Serve&Sell

### Filiale

Consulenti costantemente impegnati in appuntamenti a maggior valore



### Remote

Servizi di *on-boarding* per prodotti semplici accentrati in *On Line Collaboration*



inventia  
a CRIF company

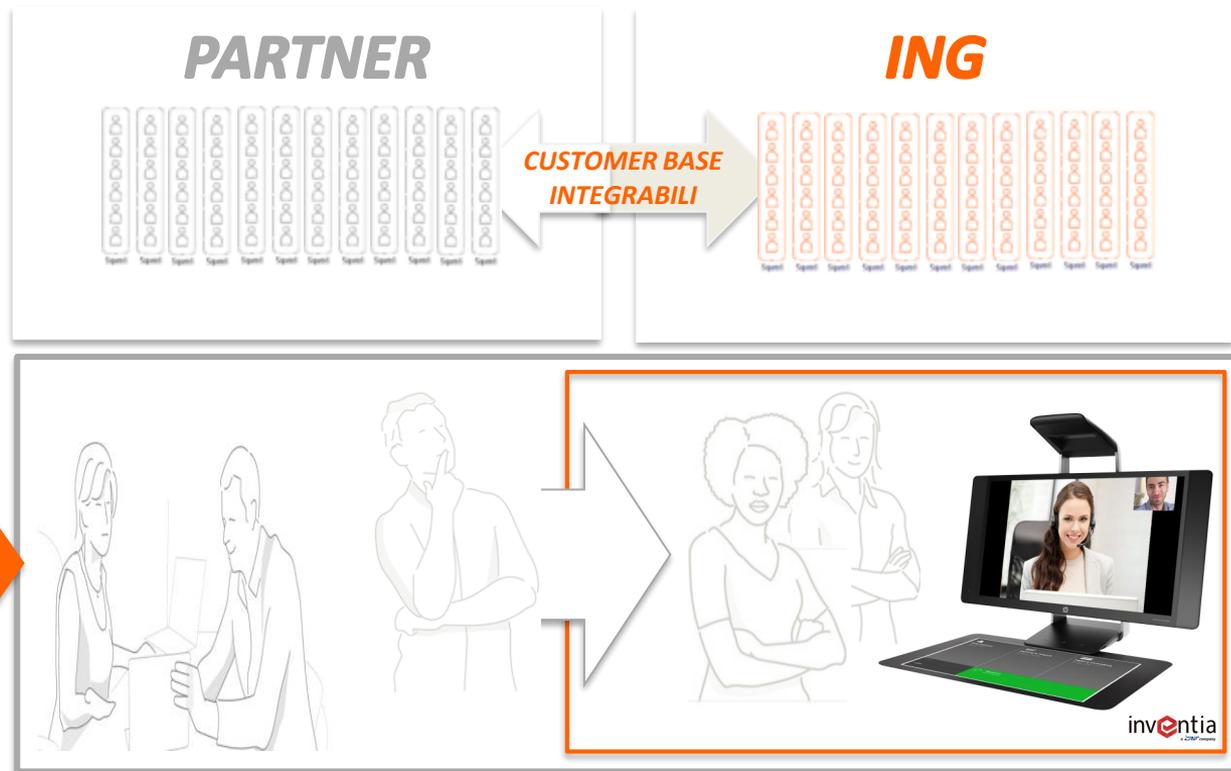
# CRIF-INVENTIA e ING JOURNEY

Viaggiare insieme: il modello di partnership

**Driver**  
**Shop in the Shop**

## Vantaggi

- Cross Selling integrato
- Economia di gamma (partner)
- Economie di scala (ING)



# CRIF-INVENTIA e ING JOURNEY

Il viaggio in giro per l'Italia - Il piano di Roll-Out

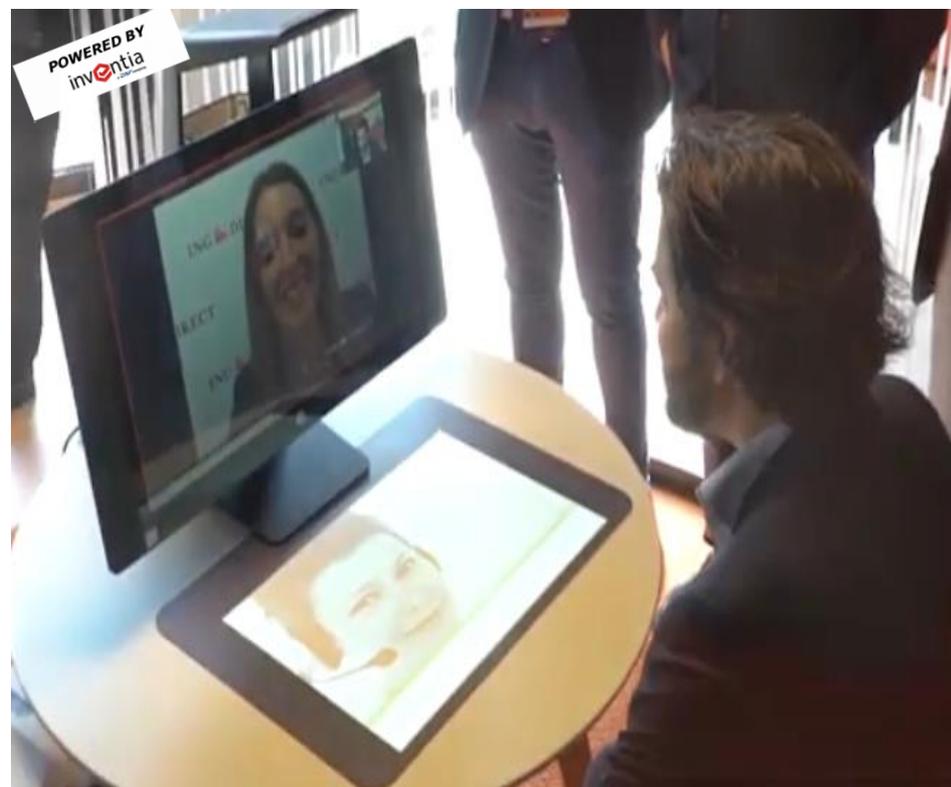
17 Filiali  
Timeline 18  
days

Due date  
15 Novembre 2019



# CRIF-INVENTIA e ING JOURNEY

Destinazione raggiunta: qualche esempio di applicazione pratica





# CRIF-INVENTIA e ING JOURNEY

DESTINAZIONE RAGGIUNTA: qualche esempio di applicazione pratica



**#ANYTIME & #ANYWHERE #BE SUCCESSFULL**



# FROM NOW ON

Ready for open business

**CRIF**  
Finance Meeting 2019

Bologna | 8 Ottobre 2019

Gli atti dell'evento saranno disponibili sull'APP

## CRIF FINANCE NEXT

