

# **CRESCITA** e **SOSTENIBILITÀ** del **BUSINESS**

Insieme per accelerare  
il cambiamento

## **Open business: l'approccio di Banco BPM con destinazione cliente**

Stefano Cioffi  
*Responsabile Servizi Digitali e Open Banking*

**CRIF**  
*Finance Meeting 2020*

**DIGITAL WEEK** | 12-16 Ottobre **2020**

  
**BANCO BPM**

## Le esigenze di partenza di Banco BPM

**Banco BPM**, con l'iniziativa **D.igitalO.mnichannelT.ransformation**, sta per completare una transizione verso un nuovo **modello digitale omnicanale** che si basa su:

- Promuovere i **canali digitali** e sviluppare **nuovi modelli di offerta** *mobile first* creando un'esperienza **seamless** su tutti i canali e favorendo l'instaurazione di una relazione completamente **paperless** con il cliente
- **Modernizzare** della **infrastruttura IT** beneficiando del grande potenziale offerto dall'adozione di **piattaforme «open»**
- Partnership con società **Fintech**, centri d'innovazione e università per velocizzare e facilitare l'utilizzo di soluzioni **Open Banking** ad oggi principali direttrici di sviluppo

## Gli enabler tecnologici abilitati grazie a CRIF



### Open banking

Sfruttare l'innovazione abilitata dalla PSD2 sviluppando i principali casi d'uso dell'Open Banking (AIS e PIS)



### Artificial intelligence

Data enrichment estrapolando dati finanziari grezzi per estrapolare informazioni



### Servizi API based

Infrastruttura basata su microservizi per velocizzare il time to market

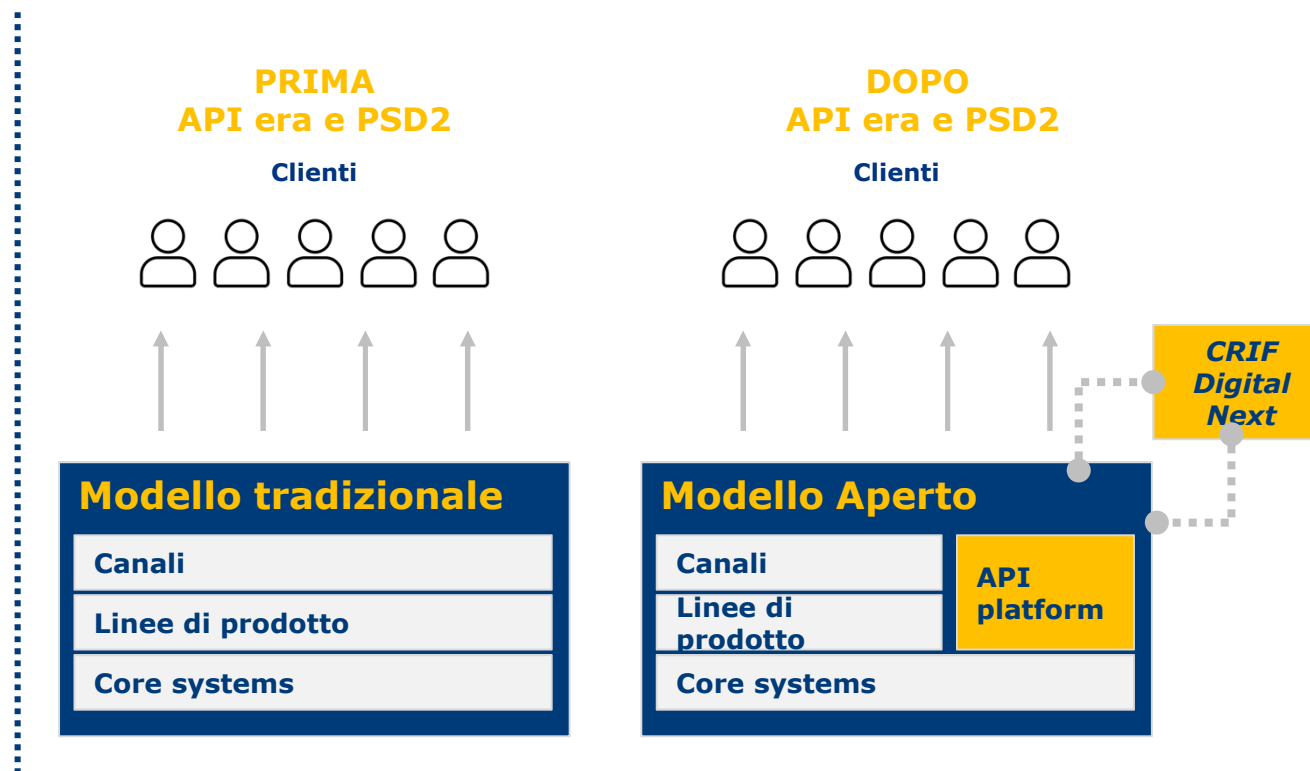


### Engagement superiore

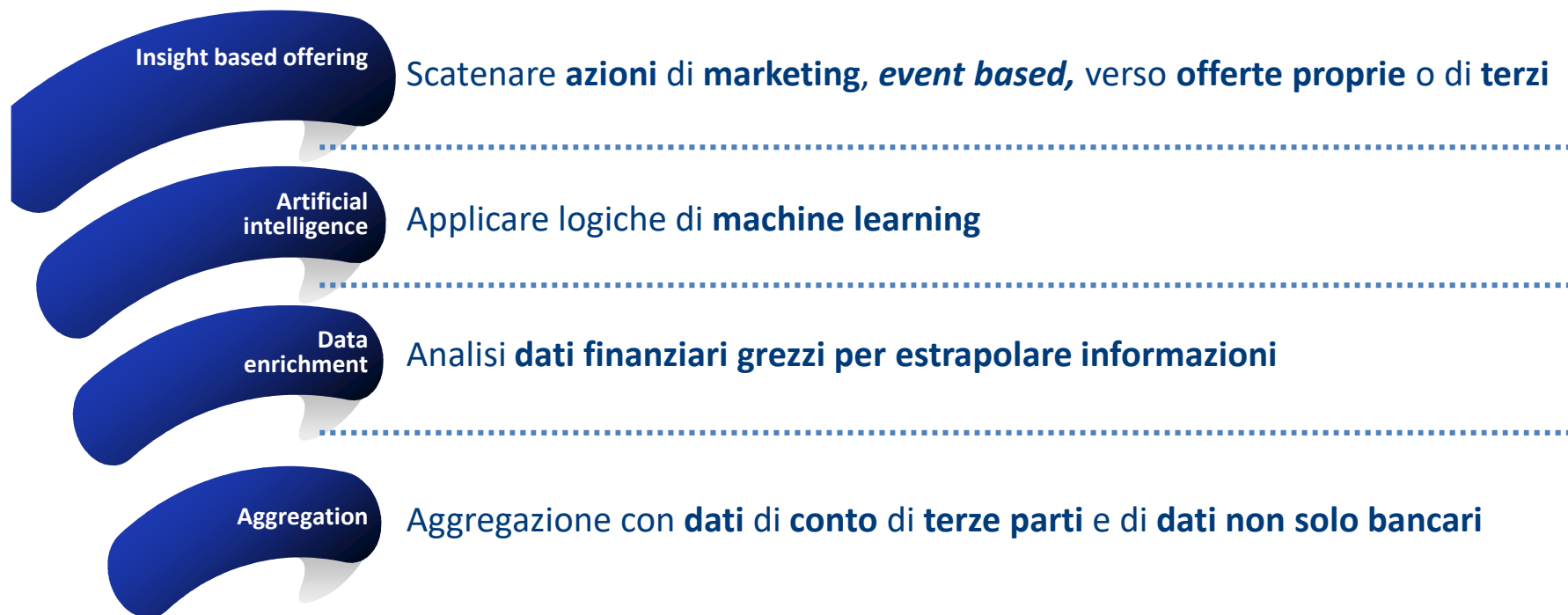
Nuova esperienza d'uso abilitata sui canali digital

# Open banking spinge ad adottare modelli aperti....

- PSD2 ha regolamentato utilizzo delle **Open API** per consentire **nuovi modelli di servizio** da **TPP** (i.e. AIS, PIS)
- **L'open banking** spinge ad adottare un **business model as a platform**
- Per operare in un contesto «open» e competere è necessario **dotarsi** di un'**infrastruttura tecnologica** in grado di gestire le interazioni degli **utenti interni ed esterni**



## ... E l'intelligenza artificiale consente di sfruttare nuove opportunità di business



# I principali benefici per i player finanziari....



## Supportare acquisizione nuovi clienti

- Attrarre **nuovi segmenti di clientela** *digital adopter* più sensibile ai contenuti offerti attraverso i **canali digitali**



## Migliorare engagement

- Supportare l'utente nella **gestione** della propria **situazione finanziaria** aiutandolo ad individuare criticità e porsi degli obiettivi, permette alle banche di far crescere l'**indice MAU\*** delle proprie app



## Maggiore loyalty e retention

- Fornire **informazioni** e **funzionalità** in un **unico ambiente** limitando l'utilizzo di altre app
- **Migliorare** costantemente le **funzionalità** esistenti ed **arricchire l'offerta** attraverso una migliore comprensione dei bisogni degli Utenti



## Portfolio penetration

- Utilizzo di canali digitali per veicolare **offerte** in una logica di **up/cross selling** (prodotti finanziari e non finanziari) attraverso la combinazione dell'**intelligenza artificiale** del servizio (data enrichment) e di uno strumento di **marketing automation** potenziato

\*Il MAU misura il numero di utenti attivi su un arco temporale di 30 giorni.

## ... passano dai benefici tangibili dei propri Clienti



### Esperienza full digital

- **experience veloce** ed **intuitiva** sui **canali digitali** con **casi d'uso open banking semplici** ed **utili**
- **poter usare funzioni sempre nuove e smart** anche in ambito di «non core banking»



### Processi snelli

- essere disponibili fornire/scambiare **informazioni** in un **unico ambiente** limitando l'utilizzo di altre app
- **beneficiare (o anche semplicemente percepire)** di **processi snelli** (per es. nella richiesta di prodotto di finanziamento)



### Offerte in linea

- Poter usare **soluzioni personalizzate** e basate su **bisogni reali** in **funzione di tutti i touchpoints messi a disposizione**

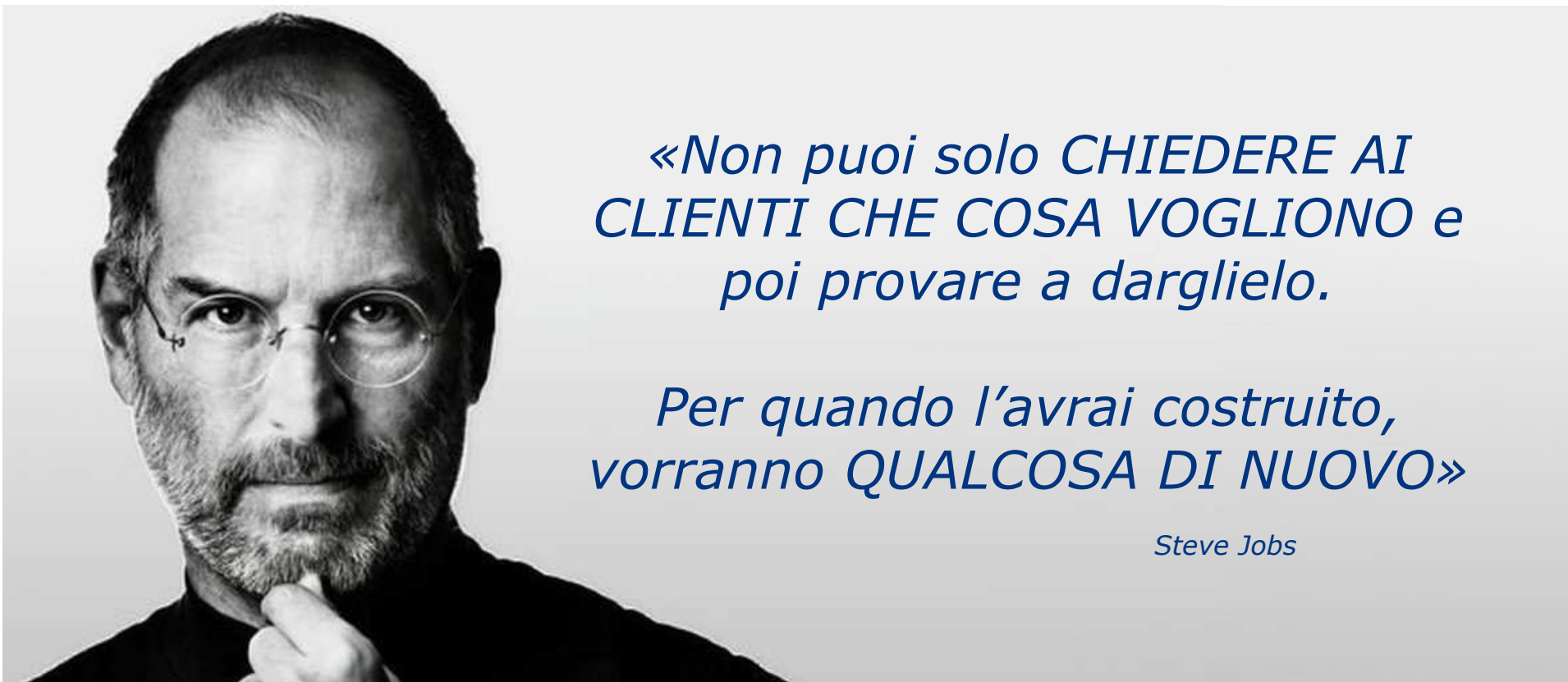


### One stop shop

- Percepire la propria banca come un **ecosistema** di servizi finanziari
- Utilizzare la **Banca principale** come **unico canale** di contatto su tutti i propri **conti correnti**



## Come accelerare il cambiamento: dillo in un tweet





# CRESCITA e SOSTENIBILITÀ del BUSINESS

Insieme per accelerare  
il cambiamento

Scarica la nuova app di approfondimento  
**CRIF FINANCE NEXT**

