

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


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

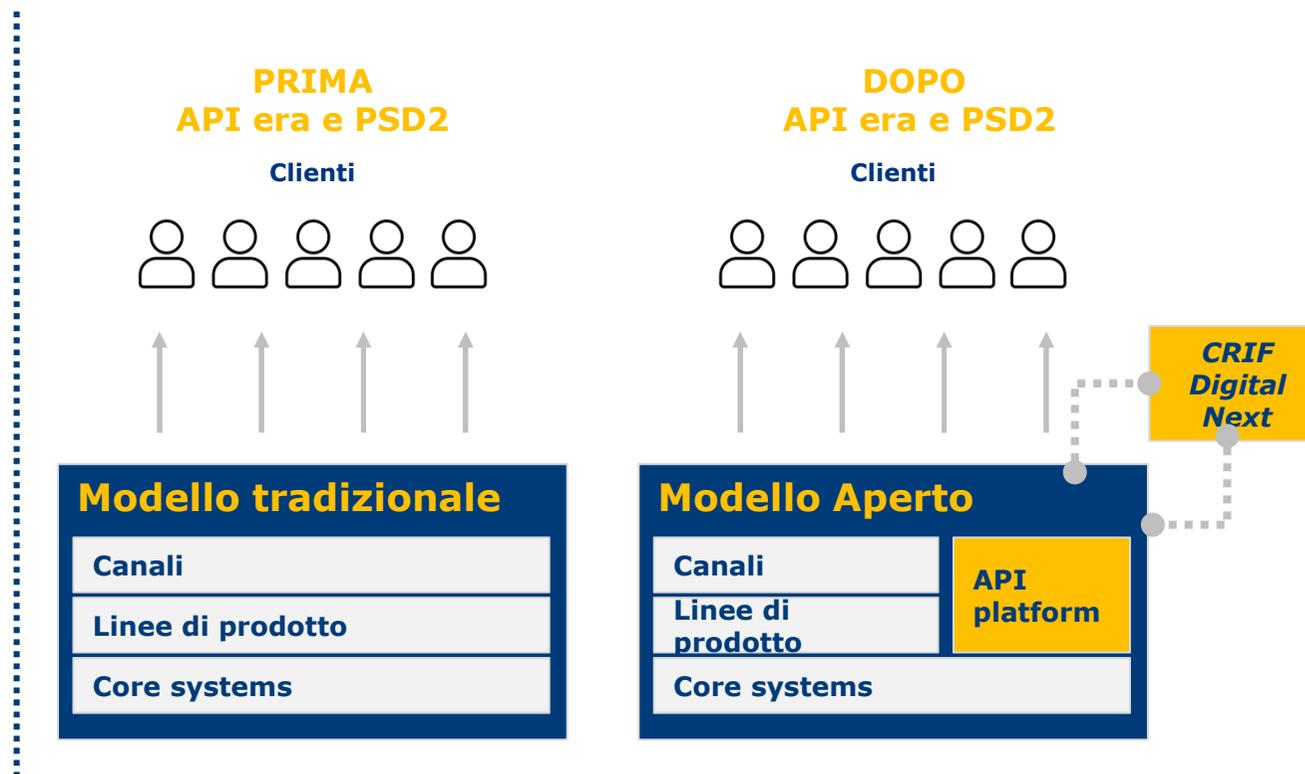


Engagement superiore

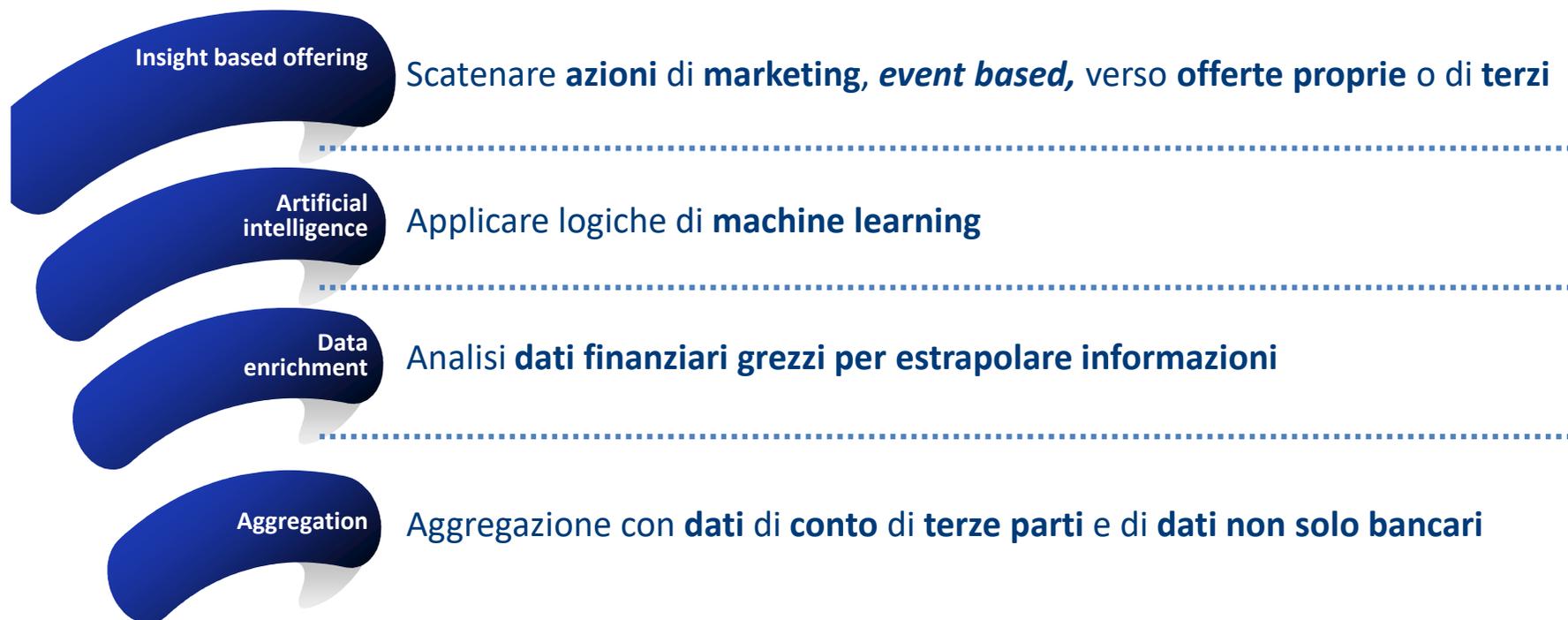
Nuova esperienza d'uso abilitata sui canali digital

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

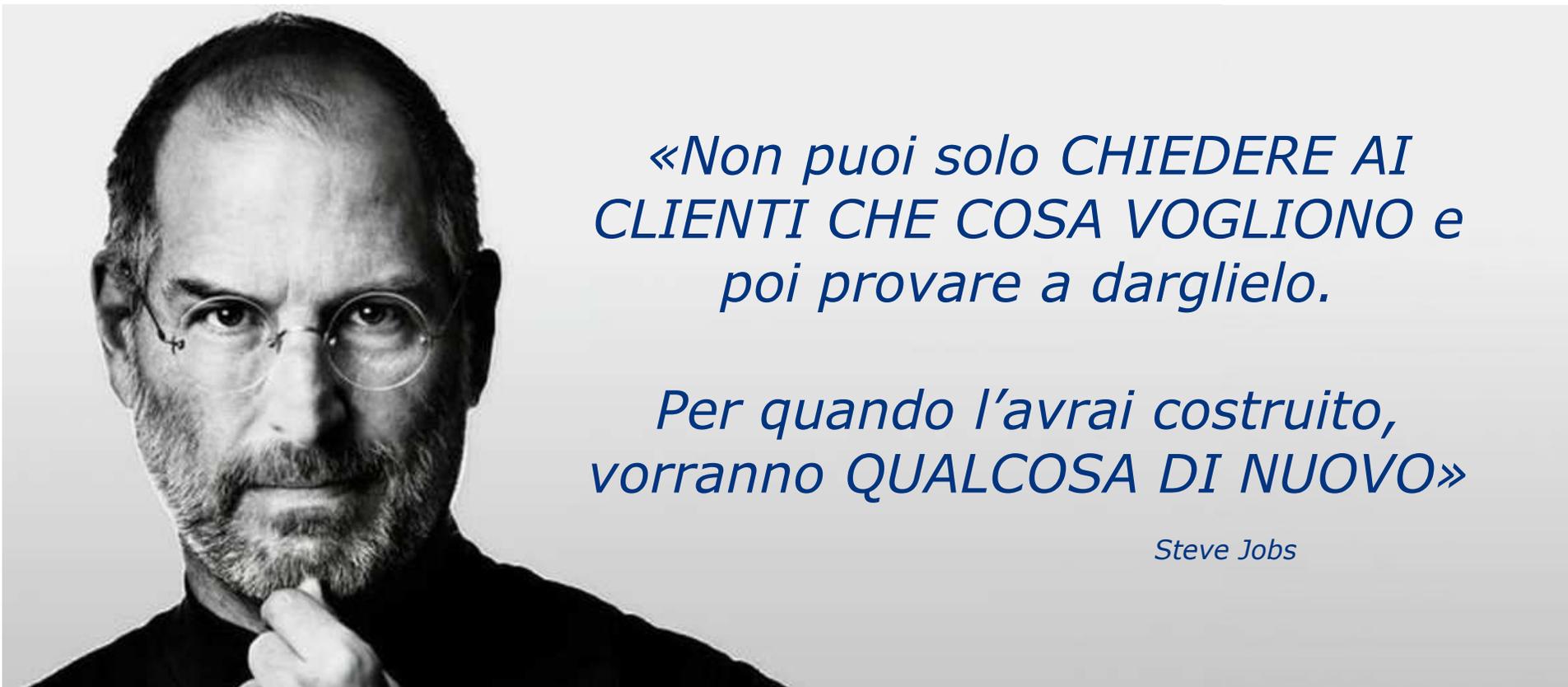
- Poter usare **soluzioni personalizzate** e basate su **bisogni reali** in **funzione di tutti i touchpoints messi a disposizione**



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

