

BRANCH INNOVATION @ BNL

IL PERCORSO DI INNOVAZIONE

WORKSHOP CIPA 2017



BNL

GRUPPO BNP PARIBAS

La banca per un mondo che cambia

La Rete BNL

Piemonte, Liguria e Valle D'Aosta

ASIA	3
EUROPA	1
OPEN BNL	15
MICRO	1
CHIUSURE	10 (10,5%)
di cui fino al 2016	8 (8,4%)
Totale	85

Roma

ASIA	3
EUROPA	5
OPEN BNL	17
CHIUSURE	20 (17,8%)
di cui fino al 2016	15 (13,4%)
Totale	92

Toscana e Umbria

ASIA	3
EUROPA	1
OPEN BNL	9
CHIUSURE	12 (15,4%)
di cui fino al 2016	8 (10,2%)
Totale	66

Lazio e Sardegna

ASIA	3
EUROPA	3
OPEN BNL	6
CHIUSURE	8 (9,6%)
di cui fino al 2016	4 (4,8%)
Totale	75

Lombardia

ASIA	2
EUROPA	3
OPEN BNL	19
CHIUSURE	23 (18,8%)
di cui fino al 2016	18 (14,7%)
Totale	99

Triveneto

ASIA	3
OPEN BNL	15
MICRO	2
CHIUSURE	21 (20,8%)
di cui fino al 2016	17 (16,8%)
Totale	80

Emilia Romagna e Marche

EUROPA	1
OPEN BNL	14
MICRO	1
CHIUSURE	20 (20,6%)
di cui fino al 2016	15 (15,5%)
Totale	77

Puglia, Abruzzo e Molise

ASIA	1
EUROPA	2
OPEN BNL	7
MICRO	1
CHIUSURE	12 (15,1%)
di cui fino al 2016	9 (11,4%)
Totale	67

Campania e Basilicata

EUROPA	1
OPEN BNL	8
CHIUSURE	6 (10,5%)
di cui fino al 2016	2 (3,5%)
Totale	51

Calabria e Sicilia

OPEN BNL	7
CHIUSURE	9 (13,2%)
di cui fino al 2016	9 (13,2%)
Totale	59

- ❖ Totali Agenzie aperte a fine 2017: 752
- ❖ Totali Agenzie chiuse dal 2013 al 2017: 141



BNL
GRUPPO BNP PARIBAS

La banca per un mondo che cambia

Network Innovation & Customer Experience

	Outside the Branch	Branch Perimeter	H24 Area	Entrance Meet&Greet	Inside the Branch
Relationship	Keep in touch	Attract, Engage	Serve (daily banking via SelfService)	Meet, Listen, Give directions, Inform	Manage
Customer Journey	Be informed, interact and operate from distance	Interact, be caught	Operate (daily banking via SelfService)	Feel «5 stars customer», get directions, get quick and right answers	Feel Comfort, Get a clear and professional approach, find answers to own needs
People Journey	Keep in touch, manage appointments	Appeal, Traffic Building	Advertise, Get the best value from the contact opportunity	Be smart & agile: from the meet&fgreet to consultancy and commercial activity	Mobility, Smart Working, Re-engineering processes



Da dove siamo partiti: il formato Open e le prime 6 leve

1



Eliminazione
delle barriere
all'ingresso

4



Spazi condivisi
per altre
società del
Gruppo

2



Nuove aree
self-service
ed
eliminazione
del fronte
casse

5



Flessibilità sul fronte RealEstate, grazie
alla modularità e alla semplicità

6



Remote
Advisory

3



Estensione
degli orari di
apertura

**OPEN
BNL**



BNL
GRUPPO BNP PARIBAS

La banca per un mondo che cambia

Un approccio modulare, alcuni esempi



Ottimizzazione della customer experience con l'integrazione di “spazi” fisici e digitali, con l'obiettivo di aumentare l'efficacia commerciale, essere più attrattivi e incrementare il cross selling

- ❑ Comunicazione completamente dematerializzata: Digital signage
- ❑ Gestione dell'accoglienza (meet & greet / educare)

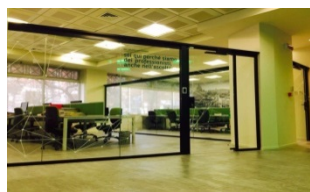


Automazione plug & play (gestione completamente esternalizzata, nessuna attività del personale del punto vendita legata alla gestione del contante)



Nuove tecnologie a supporto di rinnovate modalità di interazione con I Clienti sia sul piano commerciale che operativo

CRM pienamente integrato con il self service (60 milioni di opportunità di contatto l'anno), integrazione dei servizi in mobilità con la Rete Fisica



Nuove modalità di lavoro per il personale BNL, sia negli strumenti che negli spazi

- ❑ Open Space da 8 a 25 posti, dedicato al personale BNL o a società del Gruppo BNPP in Italia
- ❑ New way of working: elevata mobilità (laptop, iPad, wifi e telefonia mobile, branch)





BNL
GRUPPO BNP PARIBAS

La banca per un mondo che cambia

Il «catalogo» moduli

Area Self



Smart ATM



Hybrid ATM



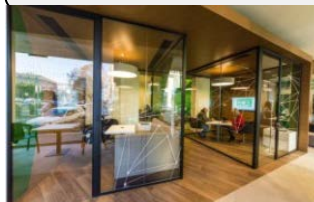
Casse Assistite



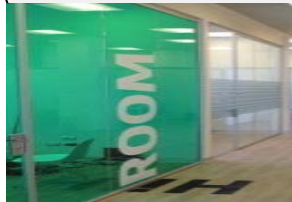
Coffe point



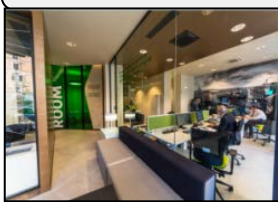
Consulting Rooms



Hi-Room



Business Center



Digital Signage



WI FI



Educational



Nuove dotazioni



**Prenota in
mobilità**

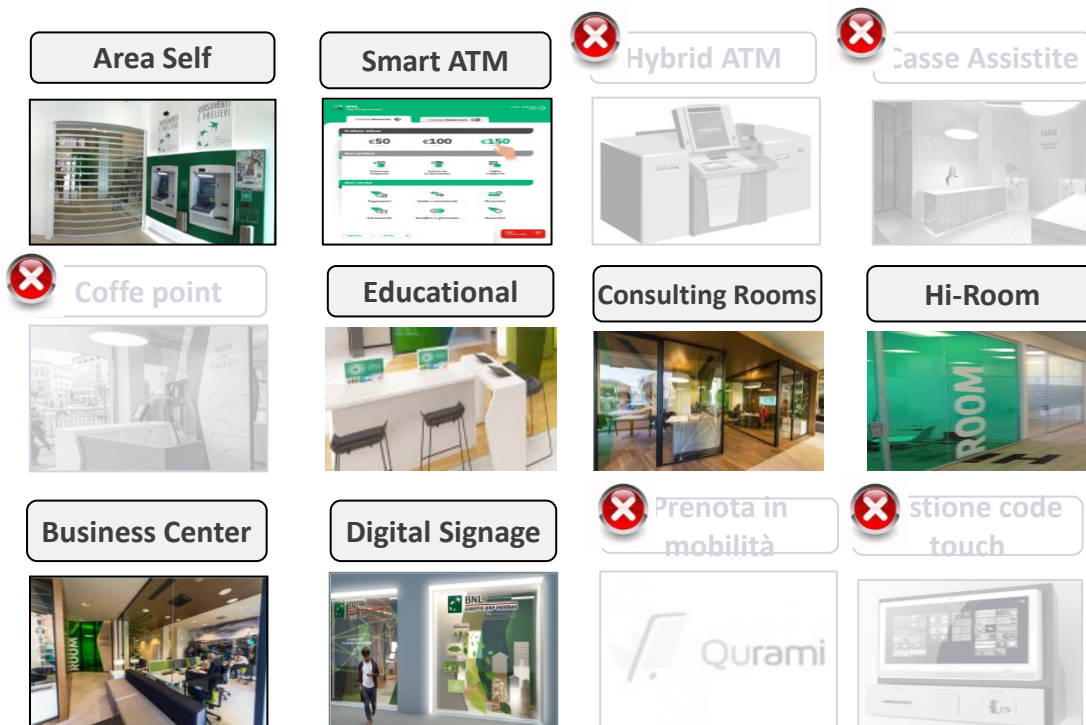


**Gestione code
touch**



ASIA: la logica «re-use» per la creazione del formato

- 1 Rinnovare la **customer experience**
- 2 Rinnovare il **modo di lavorare**
- 3 Ottimizzare la **struttura dei costi operativi**



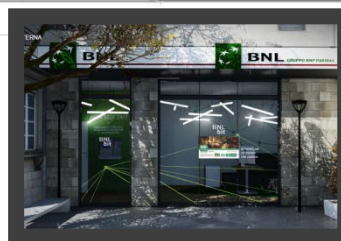
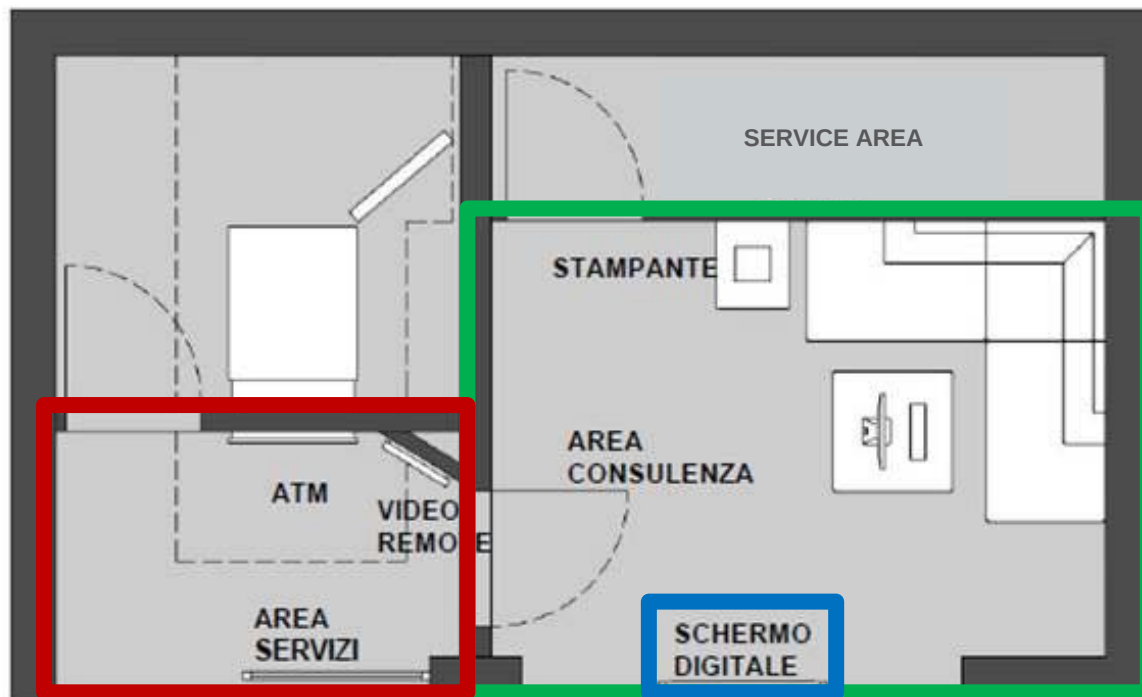
Per le Agenzie

- in bacini ad **alto potenziale**/zone ad alta **visibilità**
- **non isolate**
- con **performance** economiche adeguate a sostenere l'investimento
- con **organico attuale agenzia** >4/5 e attuali o potenziali attrattori di altre strutture (**Poli SB, Creo, Private, Promotori...**) **target 10/12 pdl**
- con operatività di cassa < a 60 operazioni
- Old

L'ultima nata: BNL MICRO



Uno spazio retail di 50 metri quadri, dotato di area self service H24, supporto video remoto, digital signage e sala consulenza



Daily Banking

- ATM Multifunzione gestiti in modalità remota
- Il “Video Contact Center” aggiunge la possibilità di interazione in audio video con un operatore remoto in orario esteso

Consulting Area

- Lo Staff presidia l'area su base appuntamento o su specifici giorni/fasce orarie

Digital Signage

- La Comunicazione è completamente dematerializzata

Esterni

- L'agenzia eredita i concetti di comunicazione dei modelli Europa ed Asia

Continuare ad investire nella Rete Fisica



L'Agenzia, nella sua rielaborazione evoluta, è un canale **strategico** a cui affidare la capacità di fidelizzare il cliente

La sfida organizzativa è quindi **ridisegnare la relazione con i clienti e prospects in una logica di accoglienza, riconoscimento e personalizzazione dell'esperienza.**

Per intercettare l'esigenza di consulenza o per sottoscrivere nuovi servizi, o semplicemente per accedere al daily banking di Agenzia.

Un modello di accoglienza in **Agenzia** ed innovativo passa per un'analisi chiara dei modi di **interagire dei visitatori** con l'**ambiente** che li circonda, con lo **staff** e con i **servizi** offerti.

La rivoluzione del 2017 si chiama BLEND

- *Blend **innova** le modalità con le quali sono erogate e servite le operazioni dispositive e informative richieste alla clientela.*
- *Blend **si rende accessibile ai ruoli commerciali** che eseguono, per il cliente Banca che ha aderito al servizio di demat un set di transazioni daily banking regolate in c/c*
- *Blend **offre una customer experience rinnovata**, completa e di tipo «one stop shop»*





BNL
GRUPPO BNP PARIBAS

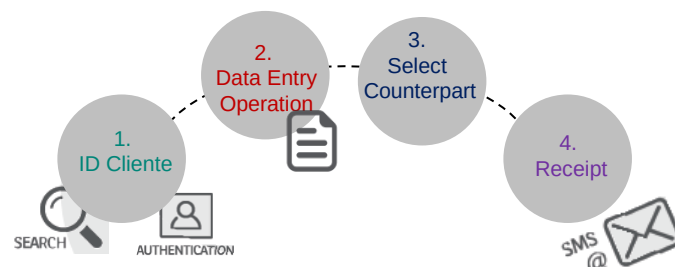
La banca per un mondo che cambia

Blend: una trasformazione necessaria che abilita il Business

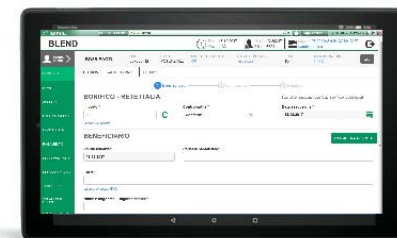
Organizzazione delle **informazioni** in ottica Cliente



Suddivisione del **processo** in 4 semplici step
(Riconoscimento Cliente – Inserimento Dati –
Selezione Contropartita – Emissione Ricevuta)

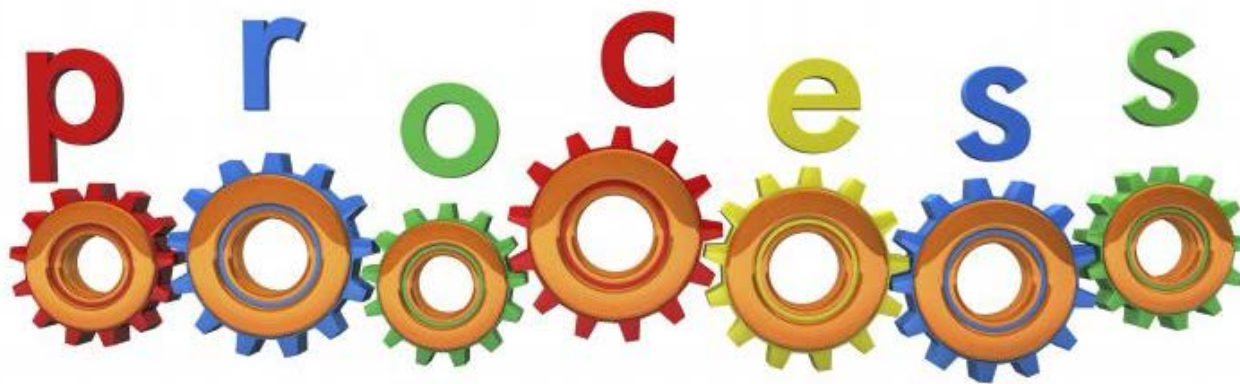


Nuovi **layout** web based predisposti per PC e tablet in
linea con le evoluzioni tecnologiche

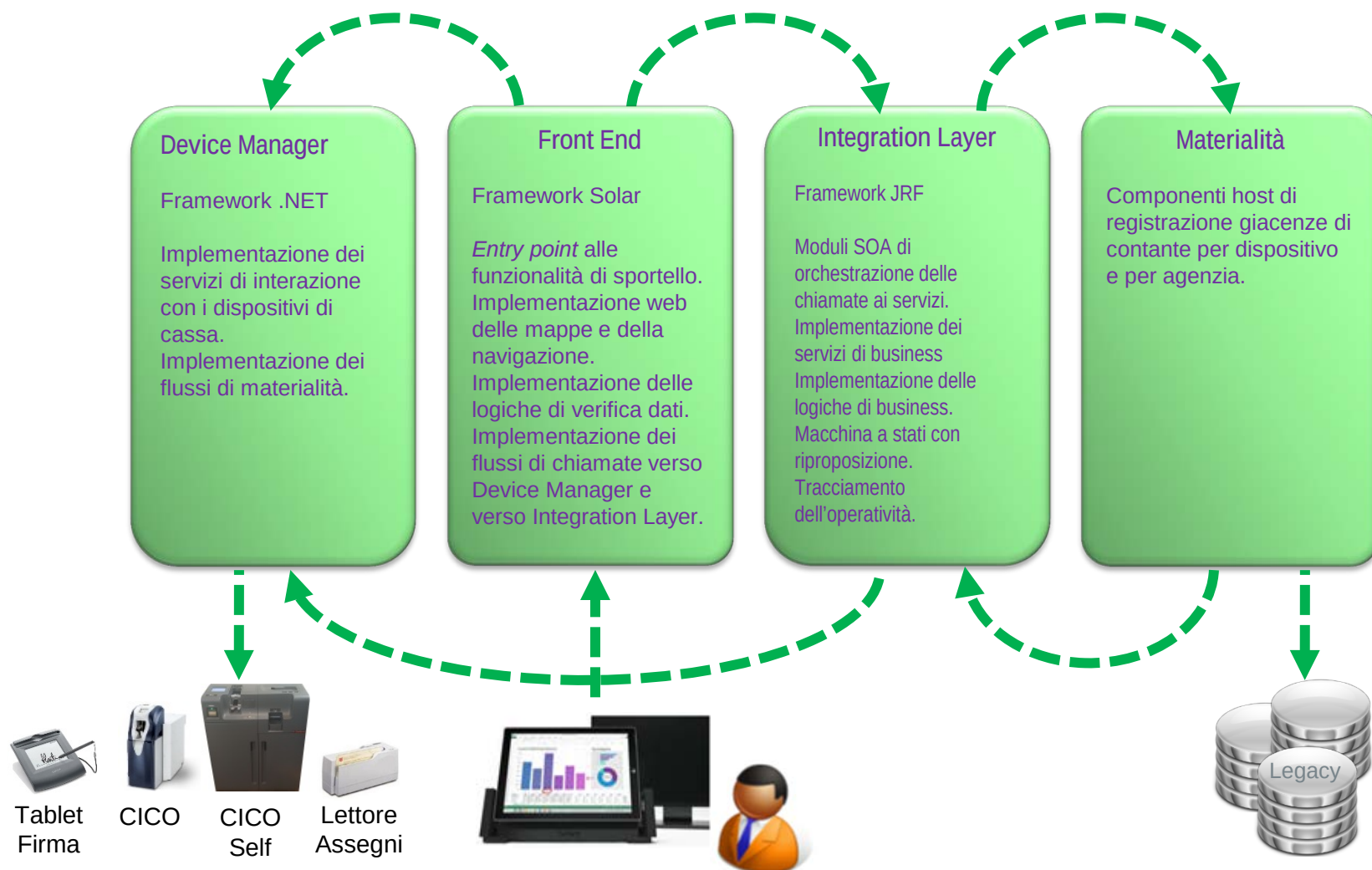


Blend: l'opportunità di revisione dei processi

- Razionalizzazione delle operazioni e dei menù
- Gestione profilata dinamica dei menù per adeguarsi alle diverse esigenze funzionali e di Business
- Rivisitazione e semplificazione dei processi autorizzativi
- Integrazione diretta tra applicativi (Ricerca Cliente / Firma e Poteri / Gestione autorizzazioni / ecc.)
- Nuova gestione della materialità ed introduzione della gestione dei tagli del contante
- Integrazione con la digitalizzazione degli assegni
- Apertura dell'applicazione ai gestori e definizione di specifiche regole di controllo



Blend: le basi per la costruzione del futuro



Grazie

*alessandro.debartolomeo@bnlmail.com
mauro.iannucci@bnlmail.com*