



IMI

CORPORATE &
INVESTMENT
BANKING

INTESA  SANPAOLO

Il percorso di digitalizzazione di Intesa Sanpaolo al fianco delle PMI

Sergio Dalla Riva

Responsabile Sviluppo Prodotti Global Transaction Banking

Bologna, 1 ottobre 2021

La crescita dei Clienti Business al centro del programma di trasformazione digitale di Intesa Sanpaolo

INTERNAZIONALIZZAZIONE

Supportare le Aziende nel percorso di **internazionalizzazione** e crescita nei **mercati esteri**

67% delle PMI prevede una crescita dell'export digitale nel corso del prossimo triennio¹

INNOVAZIONE

Accompagnare le Aziende nelle **nuove sfide** e catturare nuove **opportunità di business**

88% delle PMI italiane reputa che l'innovazione sia necessaria per lo sviluppo aziendale²



DIGITALIZZAZIONE

Focus su **digitalizzazione** per competere sul mercato abilitando una maggiore **efficienza operativa** e **sostenibilità ambientale**

59% delle PMI investe nelle competenze digitali tramite l'inserimento di figure specializzate in azienda (e.g. cloud, big data, analytics)³

L'agenda di oggi: le evoluzioni introdotte da Intesa Sanpaolo in coerenza con le nuove esigenze della Clientela Business



EVOLUZIONE PORTALE REMOTE BANKING BUSINESS

- ❖ Evoluzione del servizio **Remote Banking per Clienti Business (Inbiz)** con introduzione di nuove aree relazionali, commerciali e transazionali per una gestione **digitale** a 360° della **relazione Banca - Azienda**



MODALITÀ DI RELAZIONE ALTERNATIVE ALLA FILIALE

- ❖ Abilitazione di **nuove modalità di interazione** con il Cliente e messa a disposizione di **nuove modalità di Offerta** senza necessità per il Cliente di recarsi in Filiale (e.g. a distanza, in self, fuori sede)



IDENTITÀ DIGITALE BUSINESS PER ABILITARE LA RELAZIONE DIGITALE

- ❖ Messa a disposizione della clientela Business di diverse tipologie di **identità digitale*** in funzione dei **bisogni e necessità** (e.g. *operatività domestica, extra UE*), in continuità con quanto già sviluppato per la clientela privati



NUOVI CUSTOMER JOURNEY DI VENDITA MULTICANALE

- ❖ **Abilitazione** della Clientela all'**attivazione da remoto** dei principali prodotti della Banca tramite firma digitale direttamente da **Portale Inbiz** grazie all'introduzione di nuovi **Customer Journey nativamente digitali**



EVOLUZIONE DEL PORTALE INBIZ COME PUNTO DI ACCESSO ALL'ECOSISTEMA DI PARTNER

- ❖ Evoluzione del Portale Inbiz ad **Ecosistema di Partner**, in ottica **Marketplace**, e arricchimento dell'offerta tramite l'introduzione di nuovi servizi non finanziari offerti da **partner della Banca** (e.g. corsi di formazione, gestione ERP)

Siamo partiti cercando di individuare le aree di possibile trasformazione digitale nelle comuni attività di finanza operativa in azienda

Enterprise Resource Planning - ERP

Treasury Management System - TMS

eBanking / Workstation Istituti Finanziari o Fintech

- Posizione Inziale / Target Liquidità e Forex Capogruppo / Controllate
- Verifica scadenziario e operazioni già impostate
- Raccolgo nuove rendicontazioni banche

Riconciliazione

Ciclo Attivo / Passivo

Nuove Informazioni

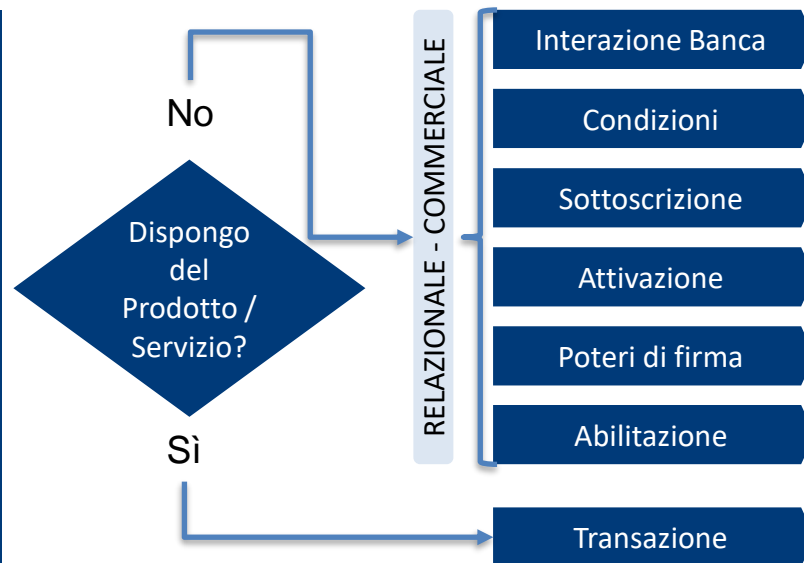
Coord. Controllate

Decisioni

Accesso a CFO / CEO

...

- Modifica operazioni pianificate
- Nuove operazioni
- Impostazione Manovra di Tesoreria



Coerentemente ai bisogni delle PMI italiane, la trasformazione digitale dedicata alle Aziende si fonda su cinque driver principali



NUOVA DIGITAL CUSTOMER EXPERIENCE

Definire una nuova **esperienza** per il Cliente sui **canali digitali** grazie al completo **ridisegno** e all'**introduzione** di **funzionalità innovative**



NUOVO MODELLO COMMERCIALE

Migliorare i **canali digitali** per garantire nuove **modalità di interazione** con la Clientela, ottimizzandone il **tempo di utilizzo**



DEMATERIALIZZAZIONE

Creare una Filiale "**zero carta**" grazie all'impiego di **tablet** in Filiale per la **firma grafometrica e digitale**, riducendo così i **volumi di carta** totali



CUSTOMER JOURNEY MULTICANALE

Abilitare l'**acquisto** dei principali **prodotti** della Banca sui canali digitali tramite processi **nativi digitali, semplici** e **cross-canale**



ECOSISTEMA DI PARTNER

Arricchire l'offerta Business anche con **nuovi servizi non finanziari** offerti da **partner della Banca** tramite l'evoluzione del Portale Remote Banking in **Piattaforma Marketplace**

Il Remote Banking da piattaforma transazionale a portale di sviluppo commerciale e relazionale

+20% crescita utilizzo home banking da parte delle PMI rispetto al 2019

Fonte: Osservatorio Fintech and Insurtech, 2020

34% delle PMI ha **bisogno di gestire** in modo **“fully” digital** i servizi finanziari

Inbiz è il portale di Remote Banking di **Intesa Sanpaolo** dedicato alla **clientela Business**, per la gestione **digitale a 360°** della **relazione Banca - Azienda**

Transazionale

Gestione semplificata delle principali **attività quotidiane** di Business tramite l'adozione di nuovi **strumenti** a supporto della **relazione Banca - Azienda**

Focus slide successive

Commerciale

Consultazione del catalogo prodotti della Banca, possibilità di **acquisto in self** dei prodotti più semplici e **sottoscrizione** delle proposte commerciali inviate dal Gestore



Relazionale

Navigazione assistita tramite la condivisione online dello schermo tra Cliente e Banca, garantendo adeguati livelli di **sicurezza e privacy**

Accesso a Inbiz anche da **canale Mobile** con **consultazione** delle disposizioni e accesso alle **funzionalità** **dispositive**

Focus Tesoreria Aziendale: monitorare e pianificare l'andamento della posizione finanziaria di breve termine verso le Banche

La **Tesoreria Aziendale** mette a disposizione un insieme di **funzionalità** dedicate all'attività quotidiana del **Tesoriere** dell'azienda, con **informazioni di sintesi** e di **dettaglio multi-Banca e multi-divisa**

A CHI SI RIVOLGE

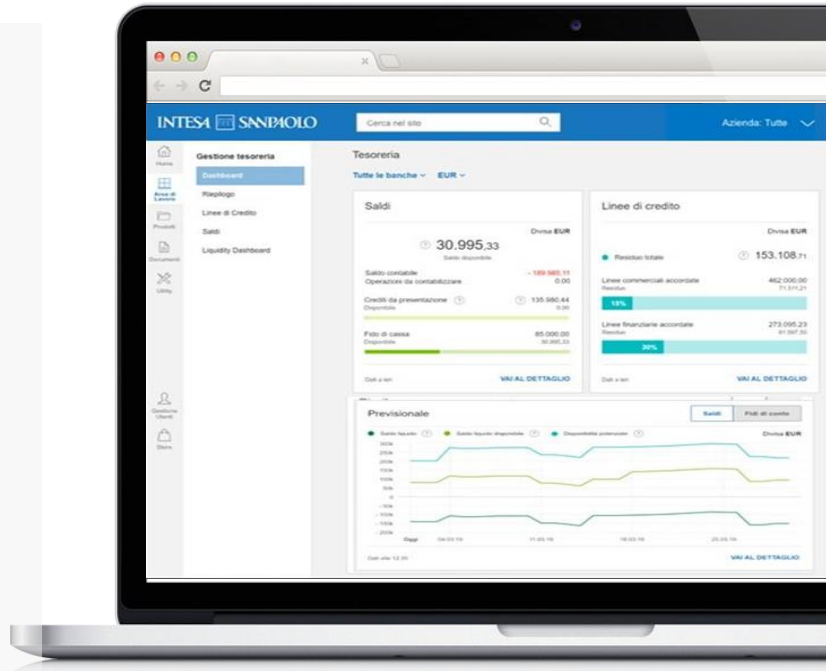
Tesorieri, figure specialistiche che hanno bisogno di controllare quotidianamente la liquidità aziendale oppure **figure di alto livello** (es. CFO) di piccole/ medie aziende per **supporto al processo decisionale interno**

SERVIZI OFFERTI

- Visione d'insieme sulla **capacità di spesa** per tutte le **Banche e aziende del Gruppo**
- Overview degli **affidamenti accordati**, degli **utilizzi** e dei **margini** ancora disponibili
- Analisi del **fabbisogno finanziario futuro** a breve termine con controllo dei saldi

PRINCIPALI PUNTI DI FORZA

- Area di lavoro **unica** per accesso a dati di **sintesi** e di **dettaglio multi-Banca e multi-divisa** sulla situazione di **liquidità aziendale**



Focus Export: gestire o avviare una relazione commerciale con controparti estere

Il Modulo **Export** mette a disposizione dell'utente Inbiz un insieme di **strumenti informativi** e di **approfondimento** per una gestione innovativa ed ottimizzata delle attività del **commercio internazionale**

A CHI SI RIVOLGE

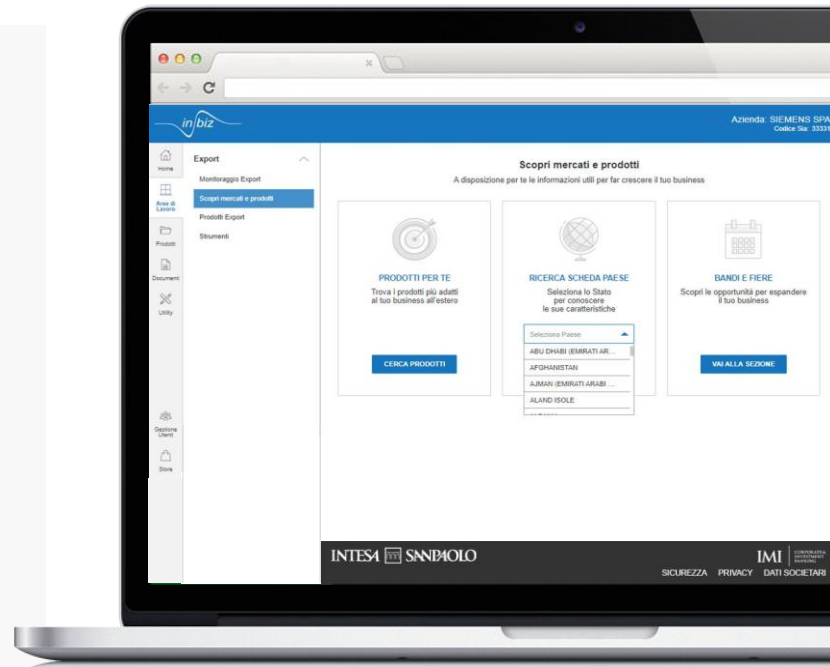
Aziende che si apprestano ad **avviare un percorso di internazionalizzazione** e che necessitano di informazioni complete sul commercio internazionale

SERVIZI OFFERTI

- **Consultazione** dell'intera **offerta** di prodotti **dedicata all'Export**
- **Monitoraggio** dell'**operatività dei prodotti** di **Trade Finance** e visualizzazione nel dettaglio di alcune transazioni in essere

PRINCIPALI PUNTI DI FORZA

- Area di lavoro unica per accesso ad **approfondimenti** su **commercio estero** (e.g. dati di sintesi su prodotti export, norme che governano il commercio internazionale)
- Accesso a **sezioni informative** dei **singoli Paesi** corredati da indici di rischio e schede di dettaglio



Focus Trade Services: gestire online servizi a supporto delle attività di import e export

Il **Trade Services** mette a disposizione dei Clienti Inbiz la **gestione** online di **servizi di Trade** a supporto dell'**import / export** delle Aziende Clienti

A CHI SI RIVOLGE

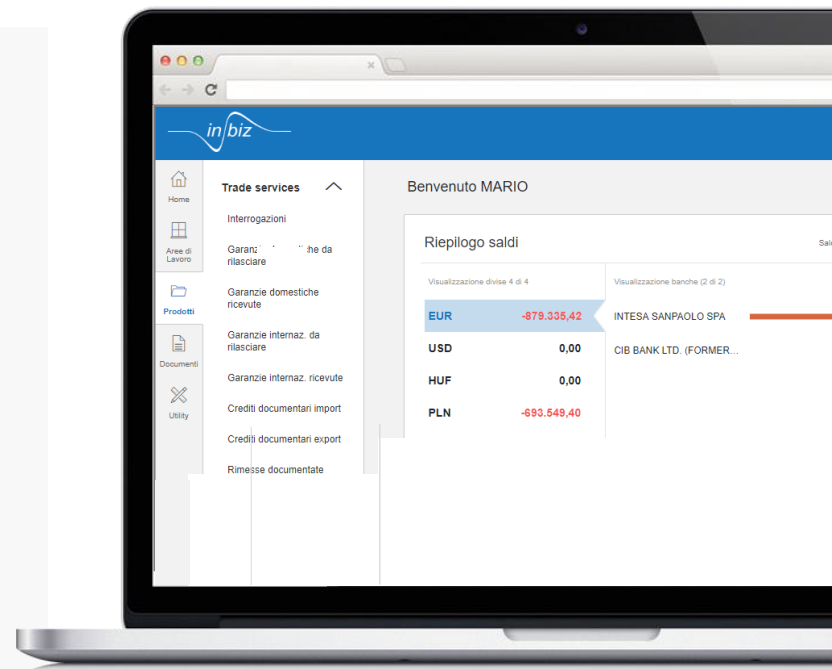
Aziende che lavorano intensivamente con l'estero che necessitano di un livello elevato di emissione di garanzie o che **ricorrono all'utilizzo di crediti documentari e/o rimesse**

SERVIZI OFFERTI

- **Gestione** dei principali **prodotti di Trade Finance** (Garanzie domestiche da rilasciare, Garanzia internazionali da rilasciare e/o ricevere, Crediti documentari import/ export, Rimesse documentate)

PRINCIPALI PUNTI DI FORZA

- **Riduzione** dei **tempi di condivisione** della **documentazione** con la Banca
- Migliore **controllo** su ogni fase del processo tramite un **servizio di tracciatura online** e verifica dei dati.



Evoluzione delle modalità di offerta per un approccio multicanale

51% delle PMI spinte dal lockdown ha **ridotto i contatti** con il consulente Bancario

45% delle PMI ha **diminuito l'accesso alle Filiali** preferendo modalità di **offerte digitali** (e.g. PEC)

Fonte: Osservatorio Fintech and Insurtech, 2020

Intesa Sanpaolo mette a disposizione delle Aziende **diverse modalità di offerta multicanale** in funzione dei **bisogni e necessità** della **Clientela**



OFFERTA A DISTANZA

“

Focus sulla consulenza

”

Consulenza telefonica o in Filiale per la configurazione dell'offerta e **invio del contratto sulla piattaforma di Remote Banking** per finalizzazione con firma digitale



OFFERTA IN SELF

“

Piena autonomia del Cliente

”

Configurazione autonoma da parte del Cliente sulla piattaforma di Remote Banking con firma digitale remota



OFFERTA FUORI SEDE

“

Dal Cliente come in Filiale

”

Configurazione e finalizzazione dell'offerta presso la sede del Cliente, con l'utilizzo del tablet e della firma digitale



OFFERTA IN SEDE

“

Zero carta

”

Modalità di offerta con **configurazione in filiale** e **finalizzazione su tablet** con firma digitale

Dotazione dell'identità digitale per abilitare l'operatività nel nuovo modello commerciale

NUOVA DIGITAL CUSTOMER EXP.	
NUOVO MODELLO COMMERCIALE	
DEMATERIALIZAZIONE	
CUSTOMER JOURNEY MULTICANALE	
ECOSISTEMA DI PARTNER	

PRINCIPALI VANTAGGI DELL'IDENTITÀ DIGITALE SECONDO LE PMI

58% Maggiore efficienza del business

58% Accesso rapido ai documenti

Fonte: Osservatorio Fintech and Insurtech, 2020

La Banca offre alle Aziende Clienti la possibilità di attivare un'**identità digitale aziendale** che permette il **riconoscimento automatico** del **ruolo del Cliente** all'interno dell'Azienda e abilita i Clienti a **firmare digitalmente documenti e contratti** nei confronti della Banca e terze parti

“

Per tutti i Clienti con **operatività domestica** che vogliono **firmare digitalmente contratti con la Banca**

”



MYKEY INBIZ



Certificato associato

Rilasciato da certification authority accreditata **AgID** (valido a livello europeo)

Validità di utilizzo

Valido solo su **documenti** che il Cliente firma nei confronti **della Banca Intesa Sanpaolo**

“

Per tutti i Clienti con **operatività extra UE** o che vogliono **firmare documenti anche su piattaforme terze**

”



BANCAIDENTITY



Certificato associato

Rilasciato da certification authority accreditata **AgID** e associato al circuito **Identrust** (valido a livello europeo ed extra-EU)

Validità di utilizzo

Valido su **documenti** che il Cliente firma con la Banca Intesa Sanpaolo ma **anche nei confronti di Terze parti**

Attivazione a distanza tramite Inbiz dei principali prodotti offerti dalla Banca

24% delle PMI **preferirebbe sottoscrivere online** nuovi prodotti e servizi, **senza necessità di recarsi in filiale** ma non ha opzioni disponibili

Fonte: Osservatorio Fintech and Insurtech, 2020

STORE – VETRINA

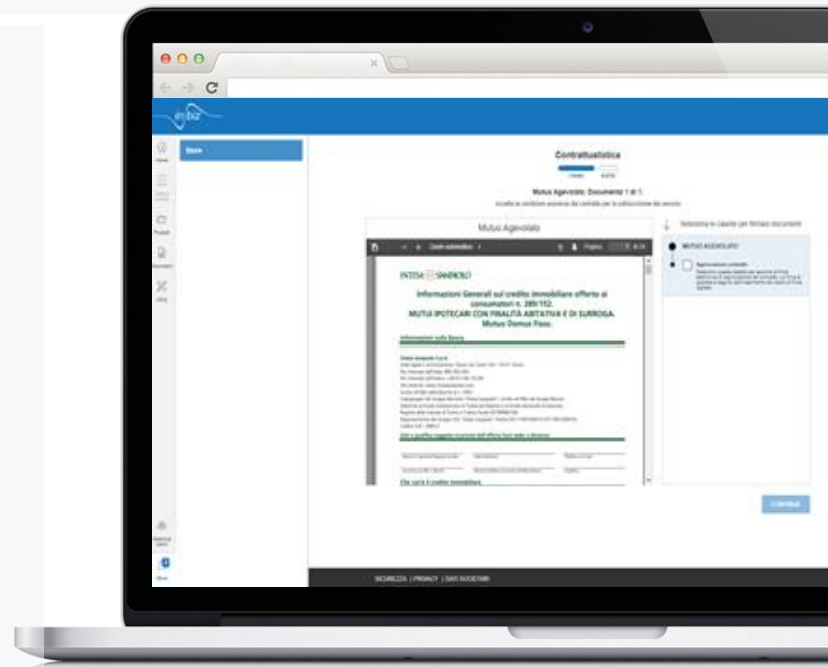
Sezione **vetrina** dedicata ai Clienti che desiderano **consultare** i principali **prodotti e servizi aggiuntivi** offerti da Intesa Sanpaolo in modo da permettere al Cliente di personalizzare la propria offerta

ATTIVAZIONE PRODOTTI/ SERVIZI AGGIUNTIVI DA REMOTO

Introduzione di una **nuova area** per lo **scambio di documenti** con la Banca e la **sottoscrizione a distanza** di **oltre 70 prodotti** tramite firma digitale remota, comprese le variazioni contrattuali e l'attivazione di Moduli aggiuntivi

PRINCIPALI PUNTI DI FORZA

Attivazione in self o tramite proposte commerciali inviate da proprio Gestore a **distanza** dei principali **prodotti e servizi aggiuntivi**, senza necessità di recarsi in filiale



Da Marzo disponibile **nuova offerta Inbiz Start gratuita** per scambiare e firmare a distanza documenti/ contratti con la Banca

Il Remote Banking come Portale Marketplace di nuovi servizi digitali a valore aggiunto (finanziari e non)

NUOVA DIGITAL CUSTOMER EXP.	
NUOVO MODELLO COMMERCIALE	
DEMATERIALIZAZIONE	
CUSTOMER JOURNEY MULTICANALE	
ECOSISTEMA DI PARTNER	

60% delle PMI sono interessate nel ricevere **consulenza specialistica** dalla Banca su temi **non finanziari** (e.g. contabili, fiscali)

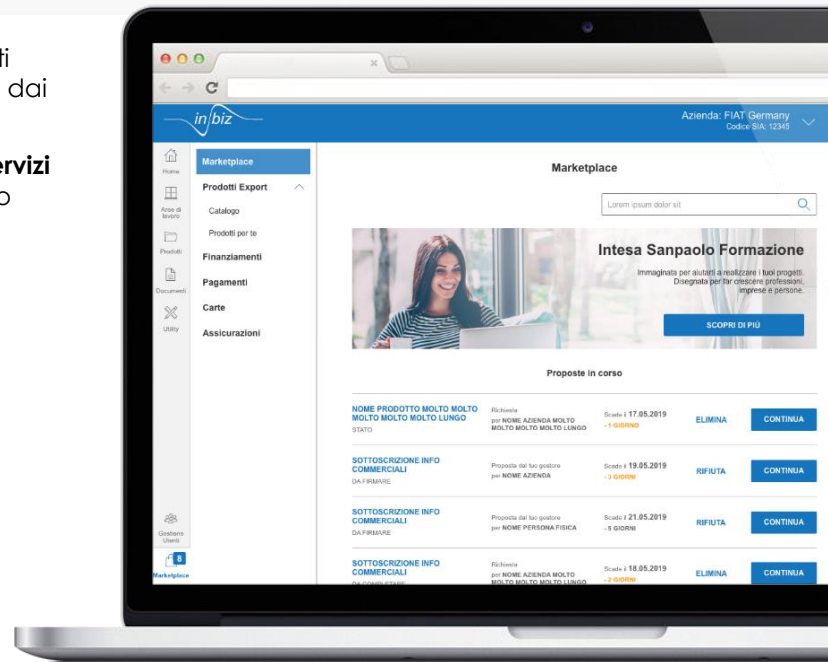
40% delle PMI sarebbero interessate a utilizzare i **canali Bancari** per **analisi di mercato** e **benchmark** (confronti) sui **principali player di settore**

Fonte: I bisogni delle PMI per la ripresa post-Covid - Deloitte 2020

- Il **Portale business Inbiz** di Intesa Sanpaolo diventa canale di accesso per i Clienti della Banca ad un **ecosistema di servizi anche non prettamente finanziari** offerti dai partner della Banca
- Grazie all'Identità Digitale i Clienti potranno **sottoscrivere** in autonomia i **nuovi servizi offerti tramite marketplace** già presenti a catalogo (e.g. corsi di formazione) e/ o disponibili a piano (e.g. gestione ERP)

CUSTOMER JOURNEY ESEMPLIFICATIVO

- Il Cliente **visualizza** su Inbiz un prodotto di interesse e decide di **accedere** alla **Scheda Prodotto...**
- ...avvia il **processo di acquisto** del **Servizio** e procede alla sua **configurazione...**
- ...**sottoscrive** il contratto con il Fornitore terzo tramite **Firma Digitale Remota...**
- ...**accede** al **servizio direttamente** senza necessità di eseguire un nuovo log in **sulle piattaforme dell'ecosistema di partner** di Intesa Sanpaolo



L'esperienza dei principali player Bancari internazionali conferma che l'evoluzione dei portali di Remote Banking passa attraverso l'arricchimento di servizi terzi sviluppati in base al ciclo di vita del business



CORSI ONLINE, GUIDE E CONTENUTI EDITORIALI **Portale** per le **aziende** che vogliono sviluppare nuove **competenze** in ambito **digital**

GESTIONE OPERAZIONI STRAORDINARIE **Piattaforma** per supportare le **aziende** e **professionisti** nella **valutazione del business**

Alcuni risultati raggiunti a un anno di distanza da Intesa Sanpaolo

Identità Digitale e Contratti Digitali

- Adozione Identità Digitale Aziendale My Key: 74%
- Sottoscrizione Digitale nuovi contratti: 40.000
 - di cui apertura conti: 12.500
 - di cui smobilizzo : 17.000
 - da parte di nr. Aziende: 19.000
- Identificazione remota utenti: 1.400

Mobile app imprese

- Mobile App attivate: 205.000
- SCT mese : >30.000
- Autorizzazione presentazioni mese: >120.000
- Visualizzazione movimenti mese: >2,5 Mln

Digitalizzazione Trade Finance e WCM

- LC Import : 72%
- Garanzie Internazionali emesse: 42%
- Rimesse Documentate Import: 33%
- Anticipo fatture italia: 72%
- Anticipo fatture estero: 67%

Awards

- Identità Digitale: Primo Premio ABI 2021 innovazione per imprese
- Global Finance World's Best Corporate Digital Banks Awards in Western Europe 2021
 - Miglior Portale Corporate
 - Miglior Trade Finance Digitale

Grazie!

Messaggio pubblicitario con finalità promozionale. Per le condizioni contrattuali dei prodotti e servizi citati, leggi il Foglio Informativo di InBiz disponibile nelle filiali e sul sito internet della banca. La vendita dei prodotti e dei servizi è soggetta alla valutazione della banca.