

ING Direct



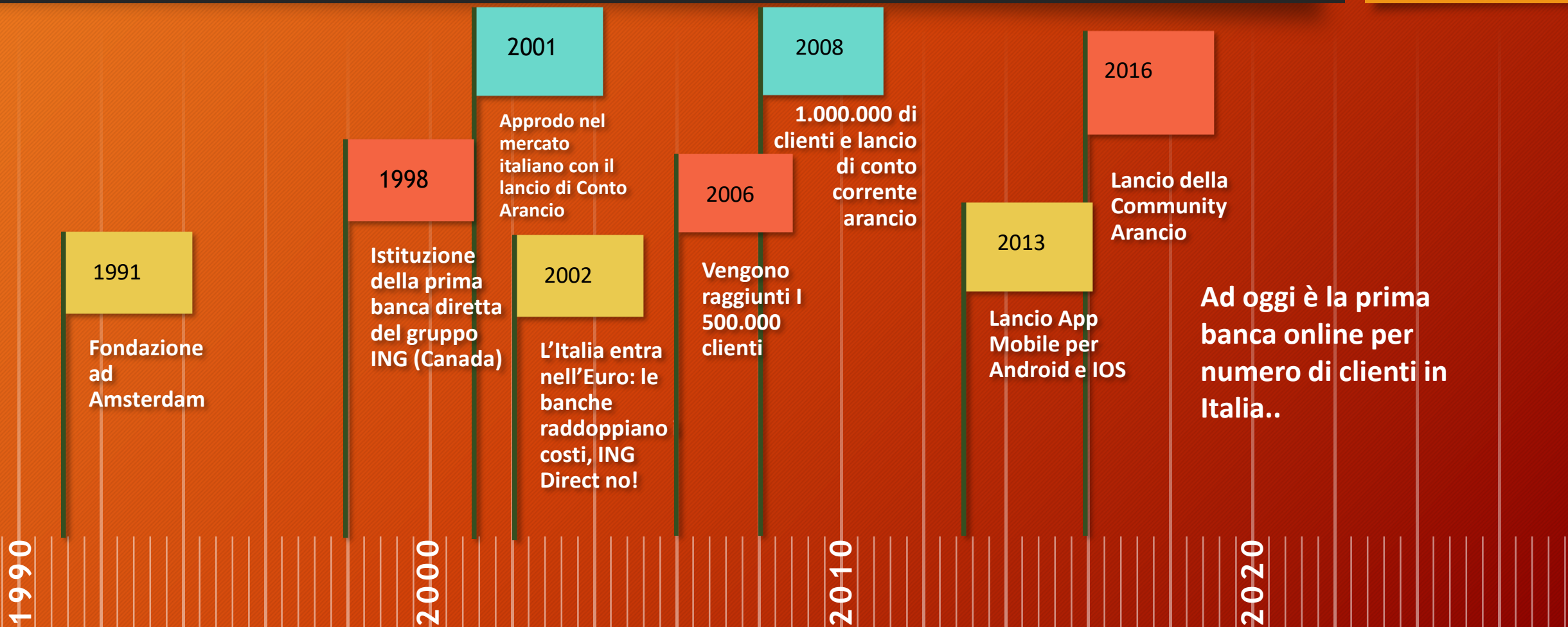
Lorenzo	Colombo	763581
Luca	Gabellini	777786
Matteo	Provasi	782922
Pierluigi	Tagliabue	835211
Matteo	Zantedeschi	790445

Indice



- Storia
- Mission
- Prodotti
- In Italia
- Sito Internet
- CRM
- Customer Experience & Loyalty
- App
- Mock-Up App

Storia



Mission, Visione e Valori del gruppo ING



“Empower people to stay a step ahead in life and business”

- **Customer Promise:** chiaro e semplice, sempre accessibile, aggiornato e in continuo miglioramento
- **Strategia:** posizionarsi sulle piattaforme digitali su cui i clienti fanno shopping, affari, socializzano, etc. Diventare una piattaforma.
- **Valori:** Codice Arancione (onestà, prudenza, responsabilità)



Perchè la zucca???

I prodotti



Conto Arancio

- Introdotta nel 2001
- Tutte le operazioni gratuite e assenza penali
- Liquidità a disposizione in un giorno lavorativo
- Arancio +2%

Conto Corrente Arancio

- Introdotta nel 2008
- Conto corrente gestibile interamente online
- ISC = 0
- Apertura conto facile e veloce

Investimenti di capitale

- **Trading (2009):** paghi solo operazioni di compravendita
- **Investimenti Arancio (2015):** opzioni di risparmio, integrazione del reddito e crescita

Assicurazione Vita

- Introdotta nel 2012
- Offerta da AXA in esclusiva per i clienti ING Direct
- Modulabile
- Semplice e senza sorprese
- Offerte vantaggiose per chi la sottoscrive

Finanziamenti

- **Prestito Arancio**
 - Opzioni salto e riduzione della rata gratuite
 - TAN 5,45%
 - TAEG 5,70%
- **Mutuo Arancio**
 - Introdotta nel 2004
 - Mutuo online, snello e veloce
 - Tassi bassi

In Italia



- **1.270.000** clienti tra retail e wholesale
- Circa **100.000** nuovi clienti ogni anno
- **140.000** transazioni al giorno
- **8.800** conti correnti aperti ogni mese
- Oltre **2.000.000** App scaricate
- **96%** dei clienti è digitale
- **32** punti vendita fisici (**17** Bankshop, **4** Arancio Store, **11** Punti Arancio)
- **450.000** utenti nella nostra social community
- Tra le **migliori banche** per NPS (Indice di raccomandabilità dei clienti)
- Circa **900** dipendenti

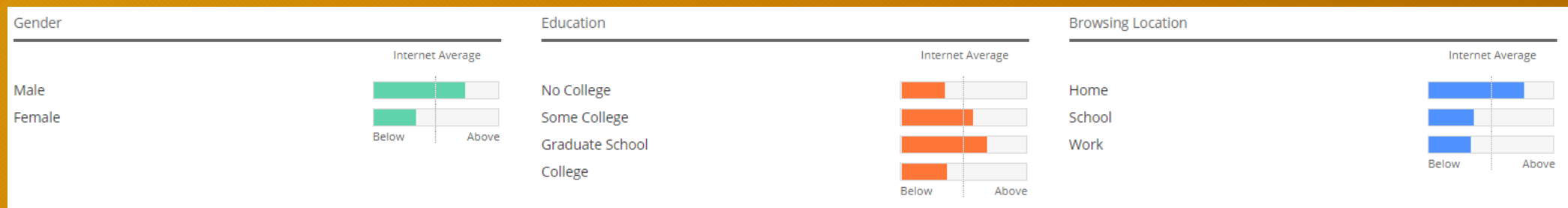
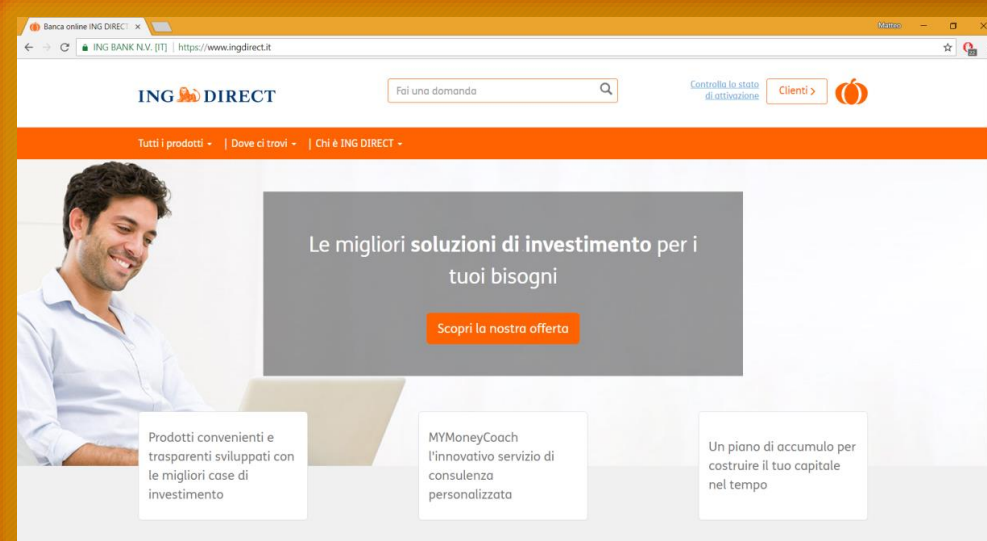
Sito Internet



Sito Internet: Analisi



- Rank globale: 8.016
- Rank in Italy: 182
- Bounce Rate: 11.90%
- Daily Pageviews per Visitor: 5.68
- Daily Time on Site: 06:08

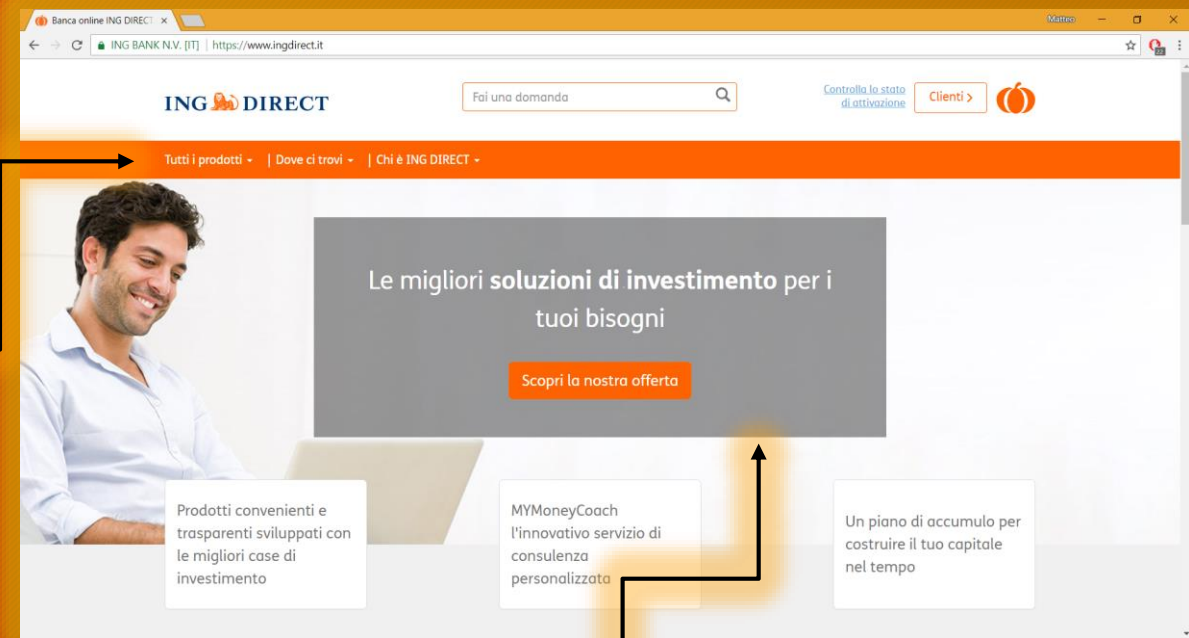


Sito Internet: Struttura



3 principali sezioni:

- **Tutti i prodotti:** una sorta di «catalogo» dei prodotti e servizi messi a disposizione dall'azienda
- **Dove ci trovi:** offre al cliente diversi modi per mettersi in contatto con l'azienda
- **Chi è ING Direct:** viene mostrato all'utente quali sono le organizzazioni, il management e i valori che sostengono ING Direct. Viene fornita una presentazione a 360 gradi dell'azienda.



Banner centrale dedicato a diverse offerte (a scorrimento) e diverse possibilità di azione, come l'approfondimento di alcune offerte, l'apertura di un conto o la richiesta di un mutuo

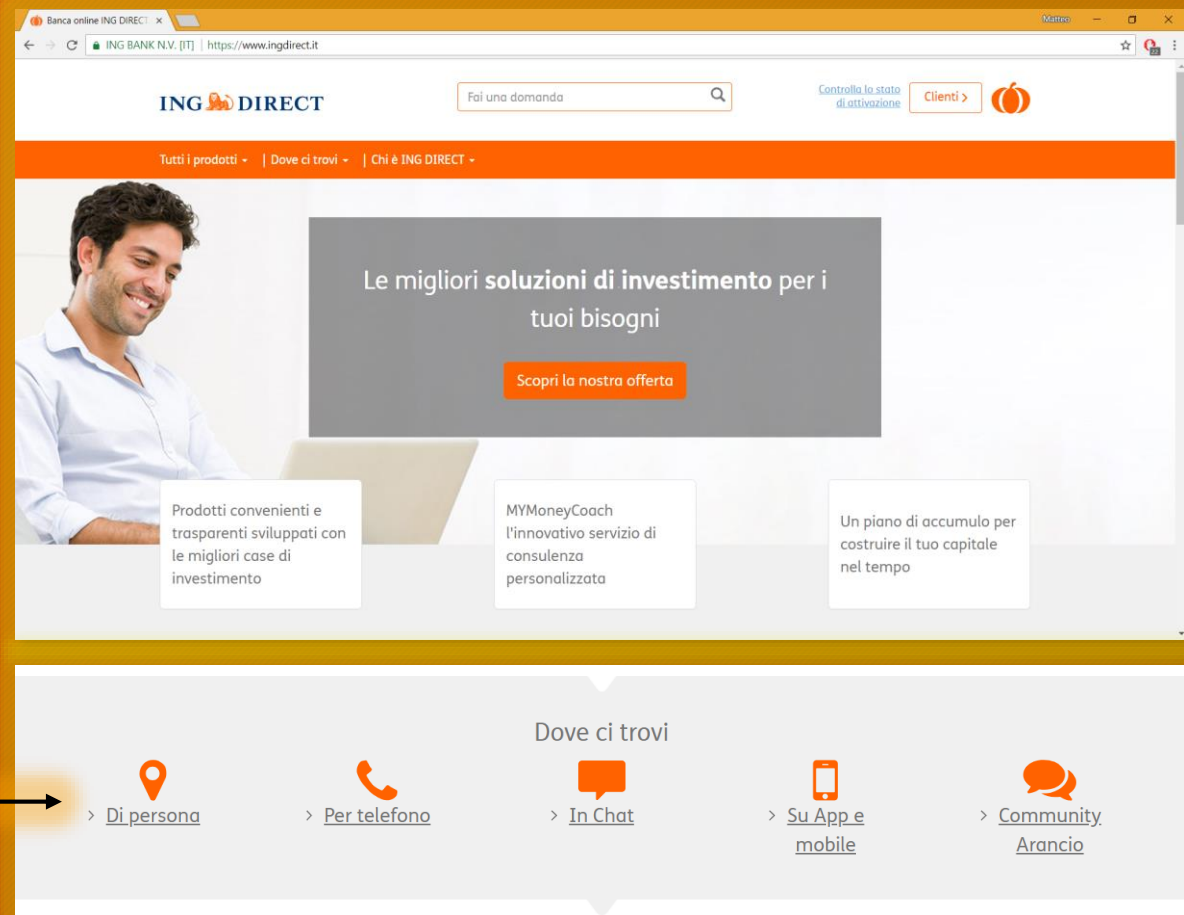
Sito Internet: Interazione con il cliente



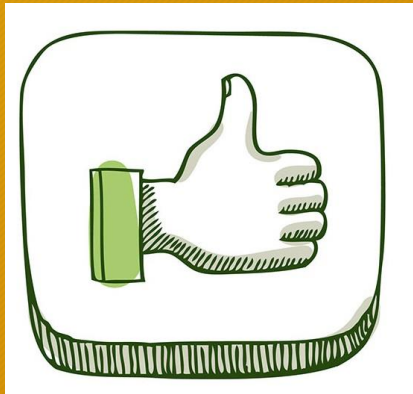
È presente una **funzione di ricerca** in cui l'utente può navigare nel sito attraverso l'inserimento di parole chiave

È inoltre disponibile la «**profilazione**» del cliente attraverso il *login* al proprio account, così da personalizzare la navigazione all'interno del sito

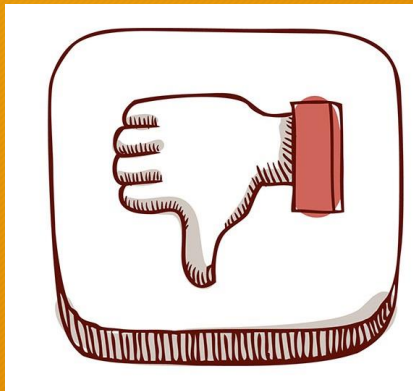
Ulteriore *focus* sul contatto **diretto** con il cliente



Sito Internet: Pro e Contro



- Semplice ed essenziale (design e contenuti)
- Struttura gerarchica (facilita l'uso da mobile)
- Servizio clienti online (utile per il 79% degli utenti)



-
- Banner centrale statico (nessuna possibilità di scorrimento)
 - Funzione di ricerca imperfetta (es. Trading)
 - Alcune sezioni ridondanti o non aggiornate (es. Notizie)

Customer Relationship Management (CRM)



CRM: Customer Service (ritenuto fondamentale per il 51% degli acquirenti online)



Una delle principali barriere all'acquisto online:

«Non mi sento abbastanza supportato durante l'acquisto senza un venditore professionista ad aiutarmi»

Modalità di Customer Interaction:

- Contatto fisico in un Arancio store o in uno stand mobile. Prenotazione dell'appuntamento dal sito internet
- Via telefonica
- Chat live (per operazioni semplici: sblocco PIN, saldo contabile, ...)
- App e Mobile (approfondita successivamente)
- Community Arancio
- Social Network (Facebook, Twitter)
- Whatsapp (in fase di test)

Customer Service: Chat live



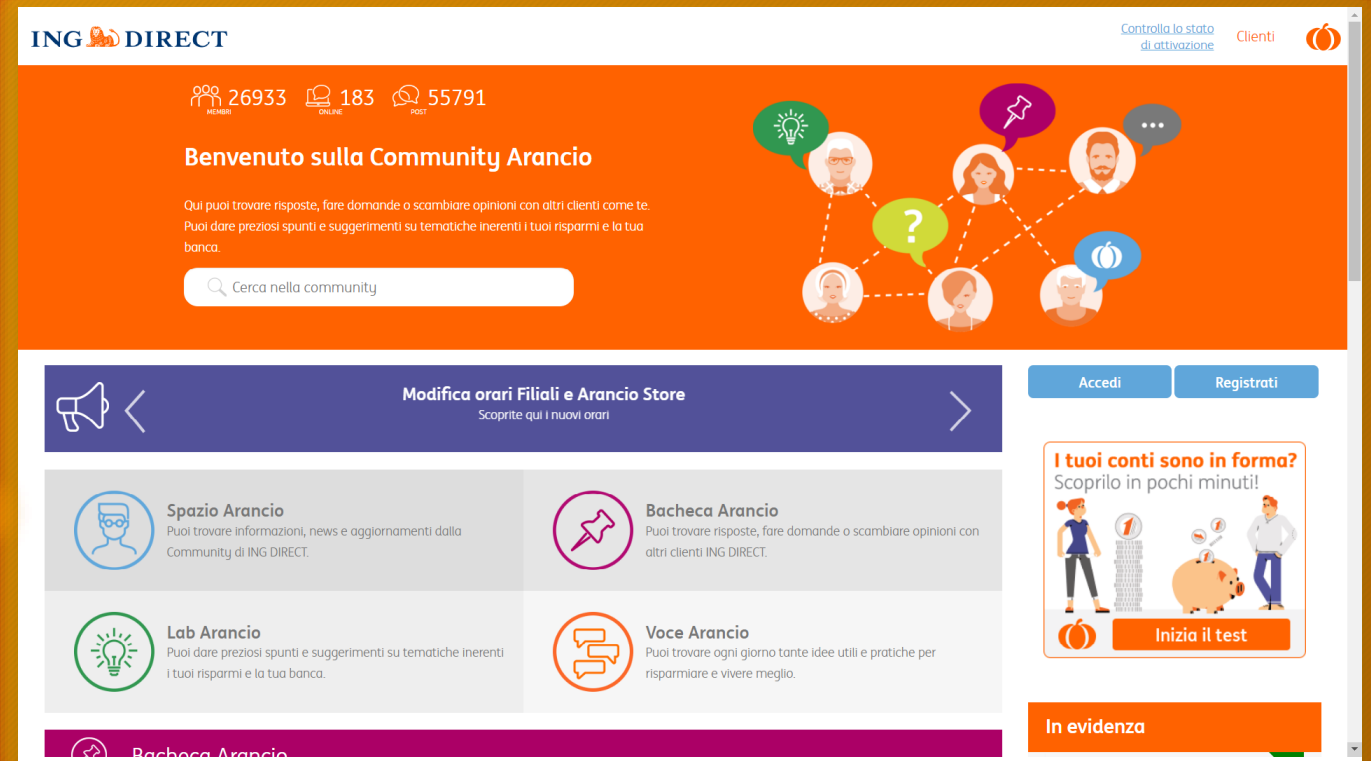
«Il 60% dei consumatori abbandona una transazione se non trova supporto immediato in caso di bisogno»

- Il 79% dei clienti ING dichiara che è stato molto semplice ottenere una soluzione alla propria richiesta tramite il servizio di chat (indagine condotta su circa 20000 clienti nell'arco di un anno)
- Fondamentale per convertire i clienti potenziali in reali e ridurre il tasso di abbandono: ING Direct leader nella **customer retention** (tasso di abbandono del 2%)

CRM: Community Arancio



- **Spazio Arancio:** per le comunicazioni ufficiali dell'azienda
- **Bacheca Arancio:** domande, risposte e scambio di opinioni con altri clienti e moderatori
- **Lab Arancio:** luogo in cui l'utente diventa parte dell'azienda partecipando a sondaggi, suggerendo miglioramenti e testando anteprime (es. Supporto al cliente tramite Whatsapp)
- **Voce Arancio:** magazine online che fornisce consigli di risparmio e molto altro



Community Arancio: Voce Arancio



Vengono veicolati i valori del brand (es. Sicurezza, Ambiente) in modo da rafforzare la **Brand Image** e coinvolgere empaticamente il cliente, così da aumentarne l'**engagement**



CRM: Social Media Strategy



- Su tutti i canali social si rimanda spesso alla Community Arancio e al magazine online, tramite l'utilizzo dell'hashtag **#VoceArancio**.
- La strategia è in questo caso di tipo **PUSH**, i social network vengono utilizzati per spingere e amplificare la portata della Community Arancio, il luogo riservato al cliente «leale»
- Facebook viene anche utilizzato come vetrina dei prodotti offerti dall'azienda

CRM: Social Network come supporto al cliente



«Almeno 1 consumatore su 3 ha condiviso su social media una cattiva esperienza di servizio»*










- Diventa fondamentale intercettare il malumore prima che si diffonda
- Canali Social utilizzati come strumento «gratuito» di supporto al cliente (assistente virtuale Leo)



* The Guardian: Customer experience – the new competitive battleground

CRM: Social Network (confronto con i competitors)



			
	221.088	11.000	10.581
	57.300	3.003	3.787
	51.943	9.949	5.728
	197.077	10.500	32.901
	475.276	29.500	160.032
	399.378	66.200	75.500

Customer Experience e Loyalty



Customer Experience



Il livello di customer experience fornito da ING Direct (e Bendigo bank) è nettamente superiore rispetto alle aziende concorrenti^[1]

Come viene raggiunto questo risultato?

1. Paul Claassen (Senior Manager del gruppo): il motivo principale del successo del gruppo sta nei collaboratori, non solo dotati di «banking skills», ma anche acculturari, motivati e che si identificano coi valori dell'azienda
2. Conoscenza approfondita del cliente, dei suoi **bisogni** e richieste (Customer Segmentation, insights dei dati provenienti dai canali CRM)

[1]: The Guardian: Customer experience - the new competitive battleground

Customer Segmentation: Scopri che investitore sei



Servizio: Scopri che investitore sei

- Fascia di età
- Nucleo familiare (single, coppia, con figli)
- Professione
- Quanto vuoi investire?
- Che tipo acquirente sei? (piccolo, grande punto vendita, online)
- Come gestisci i risparmi (da solo, consulente)
- Come ti tieni informato (sfoglio giornale al bar, nuove tecnologie, acquisto quotidiani o riviste)
- Ritorno da un viaggio verso ora di cena, che fai? (mangio appena arrivo a casa, mangio prima di arrivare a casa, prenoto una consegna da app)

Variabili di selezione: socio-demografiche, profili di personalità, consumo

Non sei ancora Cliente?

Scopri che investitore sei

Fai subito il test

Customer Segmentation: Scopri che investitore sei (pt.2)



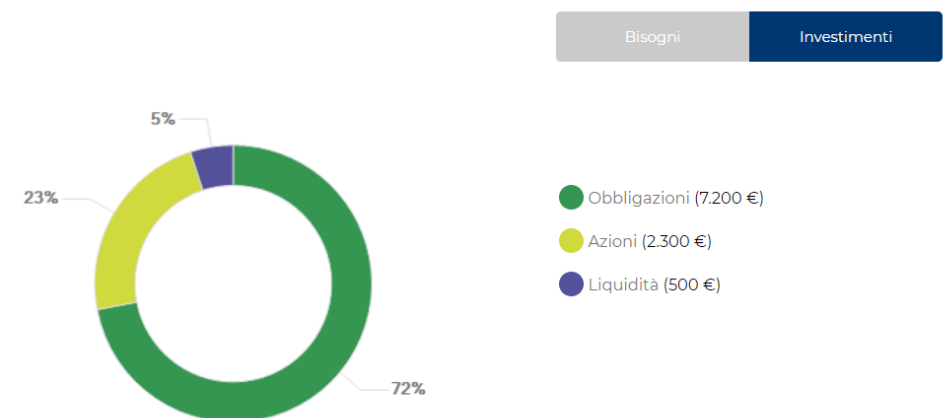
«Aspettative disattese come principale causa di insoddisfazione»

I dati raccolti permettono diverse segmentazioni della clientela (socio-demo, per abitudini/comportamento, per stile di consumo) con l'azienda può offrire servizi personalizzati ai propri clienti in modo da incontrare le loro aspettative e preferenze (marketing *one-to-one*)



Il tuo profilo: Easy

Sei un investitore «equilibrato». Sei flessibile e aperto a nuove opportunità, ma preferisci seguire i trend piuttosto che percorrere strade mai battute. Non sei particolarmente amante del rischio, ma cerchi il miglior investimento per te pur consapevole di poter incorrere in perdite.



Customer Loyalty



Come già osservato per i canali Social, ING Direct si concentra principalmente nel premiare e soddisfare i clienti

Come?

- Personalizzazione
- Self-Service
- Incentivo all'advocacy

Customer Loyalty: Personalizzazione



«Personalizzazione del servizio come principale elemento di soddisfazione»

Più dell' 80% dei consumatori apprezza la possibilità di personalizzazione di un prodotto/servizio in base alle proprie preferenze

Esempi: salto/riduzione della rata, interessi sul fido, tasso fisso/variabile/rinegoziabile, ...



Salta o riduci la tua rata

Gestisci liberamente e **senza costi** le tue rate:

- con l'opzione **Salto Rata** puoi **posticipare il pagamento** di una rata fino ad un **massimo di 3 volte**
- con l'opzione **Riduci Rata** puoi **ridurre l'importo** delle tue rate fino ad un **massimo di 2 volte**



Il fido su Conto Corrente Arancio è un servizio gratuito

- Lo richiedi semplicemente
- Copre fino a € 1.000
- Paghi gli interessi solo sui soldi che usi, senza spese di gestione

Customer Loyalty: Self-Service



«Meno del 30% dei consumatori non apprezza l'utilizzo del self-service»

Esempi:

Richiedi il tuo Prestito Arancio

Inserisci l'importo del prestito

Minimo 3.000 € massimo 50.000 € in multipli di 100 €

— **12.000 €** +

3.000 € 50.000 €

Scegli la durata del prestito

— **60 mesi** +

12 mesi 84 mesi

Importo rata mensile

248,81

Il tuo preventivo

Importo richiesto	12.000,00 €
Numero rate	60
Importo rata mensile	248,81 €
TAN	8,95 %
TAEG	9,44 %
Importo totale dovuto	14.958,60 €

Comprende il capitale (12.000,00 €), gli interessi (2.928,60 €) e le imposte (30,00 €). Trovi maggiori informazioni nel Contratto del prestito.

[Prosegui >](#)

Come funziona l'apertura del conto?

Per i nuovi clienti ING DIRECT, l'apertura del conto è 100% online! Potrai firmare il contratto con firma digitale e scegliere di identificarti tramite webcam.

Calcola il preventivo della tua Assicurazione Vita



Procedura sicura con crittografia a 128 bit



Inserisci l'età dell'assicurato:

Fumatore: ☐ sì ☐ no

è considerato non fumatore colui che non ha mai fumato (sigarette, sigari, pipa o altro) o smesso di fumare da almeno un anno.

Durata polizza: **10 anni**

Tipologia di premio: **mensile ricorrente**

Scegli il capitale da assicurare:

50.000 100.000 150.000 200.000

☐ Vuoi anche la garanzia **Invalità Totale Permanente da Infortunio?**

Customer Loyalty: Advocacy



Advocacy boomerang: I clienti soddisfatti parlano della loro esperienza positiva in media a 4/5 persone. I clienti insoddisfatti invece lo fanno con 9/12

Come aumentare il numero di persone a cui si parla in positivamente?



Apri Conto Corrente Arancio e invita i tuoi amici: per te fino a 500 euro!

Se apri Conto Corrente Arancio entro il 20/12/2018 riceverai un **codice amico** da condividere con chi vuoi: potrai ricevere 50 euro per ogni amico che aprirà e attiverà Conto Corrente Arancio rispettando le condizioni indicate nel regolamento, fino ad un massimo di 500 euro.

App e Mobile



App e Mobile



Prodotti e servizi che puoi gestire tramite mobile

	Sito mobile m.ingdirect.it	App iOS e Android
Conto Arancio	✓	✓
Conto Corrente Arancio	✓	✓
Deposito Arancio	✓	✓
Mutuo Arancio	✓	✓
Prestito Arancio	✓	✓
Trading	✓	

App: schermata di accesso



- Primo metodo di accesso tramite codice cliente e data di nascita
- Nuovo metodo di accesso tramite *token* e *fingerprint*
- Assistenza
- Reindirizzamento a sito

A screenshot of the ING DIRECT app's login screen. At the top, the ING DIRECT logo is displayed. Below it, the text "Ciao!" is shown. There is a text input field labeled "Codice Cliente". Underneath, there are three input fields for "Giorno", "Mese", and "Anno di nascita". A light blue button labeled "AVANTI" is positioned below these fields. At the bottom, there is a list of three orange buttons with white text and right-pointing chevrons: "Scopri la nuova funzionalità Token", "Chiamaci", and "Scopri i nostri Prodotti".

ING DIRECT

Ciao!

Codice Cliente

Giorno Mese Anno di nascita

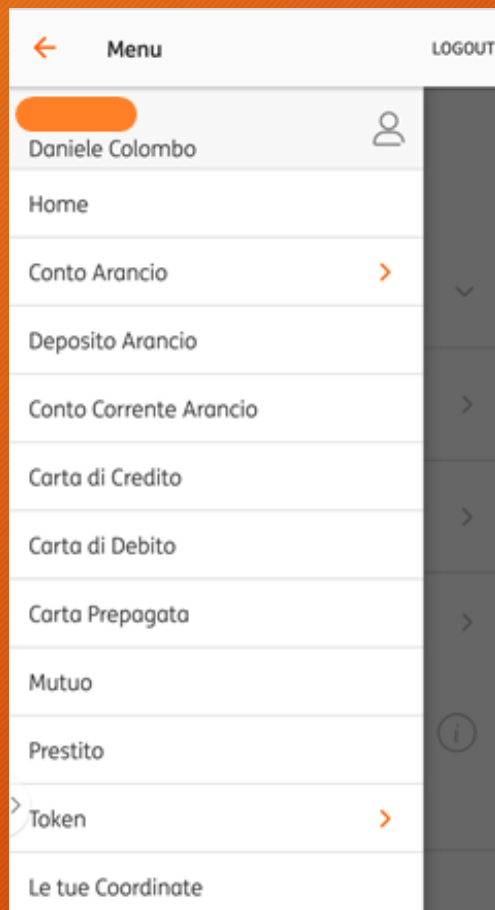
AVANTI

Scopri la nuova funzionalità Token >

Chiamaci >

Scopri i nostri Prodotti >

App: Funzionalità



Controllo
saldo/movimenti

Pagamento bollettini
postali tramite fotografia

Creazione metodi di
accesso alternativi per
non usare la carta codici
operativi

Bonifici e giroconti

Modifica platfond della
carta di credito

Ricariche telefoniche

Consultazione interessi
del tuo Conto Arancio

Gestione risparmi Conto
Arancio e Deposito
Arancio

Richiesta preventivo di
Prestito Arancio o Mutuo
Arancio: consultare
capitale residuo, rate
pagate, rate in scadenza
e il tasso

App: Recensioni



Valutazione degli utenti

- App Store 2.2/5
- Google Play Store 3.9/5

Chiara 
★★★★★ 21/05/18



Da quando avete aggiornato la app non si visualizzano più i movimenti della carta di credito dei mesi precedenti ma solo quelli relativi a questo mese. Sarebbe anche interessante poter visualizzare i prossimi addebiti sul conto corrente come da pc.

Un utente Google

★★★★★ 18 novembre 2017

Pessima applicazione! Macchinoso l'accesso che obbliga ogni volta a ripetere tutti i codici...finanche la data di nascita. Gravissima mancanza la gestione del trading e degli investimenti. Applicazione praticamente inutile!!

Giulio A. A.

★★★★★ 11 maggio 2018

Dopo aggiornamento, vedo miglioramenti. App fluida e ampliata. 5 stelle. Galaxy s8+

Alessio 
★★★★★ 12/05/18



Accesso con impronta digitale inutilizzabile ("terminati i tentativi giornalieri"?!, al primo accesso oltretutto). E ancora non è visibile il saldo della prepagata nella home con la somma totale dei tre conti (cca, ca, prepagata)

App: Analisi delle recensioni






Vocabolo	Frequenza
Carta	2831
Applicazione	1780
Ottima	1746
Funzione	1698
Prepagata	1676
Aggiornamento	1617
Codice	1151
Xiaomi	1064
Crash	1032

App: Analisi delle recensioni (pt.2)



Attraverso un algoritmo fornito da Google si è effettuata una *sentiment analysis* su tutte le recensioni. L'algoritmo proposto classificava le recensioni in un range di valori compreso fra $[-1, 1]$

Grado di giudizio		Descrizione
	+1	Gli utenti sono molto o estremamente soddisfatti dell'applicazione
	0	Generalmente sono commenti in cui gli utenti mettono in luce sia aspetti positivi che negativi
	-1	Prevalentemente utenti che non riescono ad utilizzare l'applicazione per diversi motivi e/o individuano carenze in essa

Lo score medio rilevato è stato di -0.29 che rapportato al giudizio «in stelle» dell'applicazione corrisponde a 2.4.

Ricordiamo che il giudizio dell'app su Google Play Store era di 3.9.



«I clienti soddisfatti parlano della loro esperienza positiva in media a 4/5 persone. I clienti insoddisfatti invece lo fanno con 9/12.»

[illegible][illegible]

Mock-Up App



Mock-Up: Alcune idee



Trading via app - MA DOVE?

in data 24-07-2017 08:06 PM



gokuu
Specialista



Trading via app - MA DOVE?

Nel sito di ing si fa riferimento alla possibilità di fare trading con la app. Visione titoli, operazioni di acquisto e vendita eccc...tanto che ing ha vinto anche dei riconoscimenti...

Purtroppo nella App NON VI È TRACCIA DELLA SEZIONE TRADING!!!!

suvvia!!! Un po' di dignità!!!



2 Mi piace

Rispondi



esotix86
Apprendista



Chat da app

Sarebbe molto utile e molto più semplice avere una chat su cui accedere per l'assistenza con operatore direttamente dall'app. Come per l'app di Vodafone che è molto semplice, intuitiva e offre una vera assistenza. Saluti.



3 Mi piace

Mock-Up: Proposta



<https://xd.adobe.com/view/fa6c27e7-e378-48cc-5c52-ab3d6093b43b-8c5d/>

Grazie dell'attenzione!

