

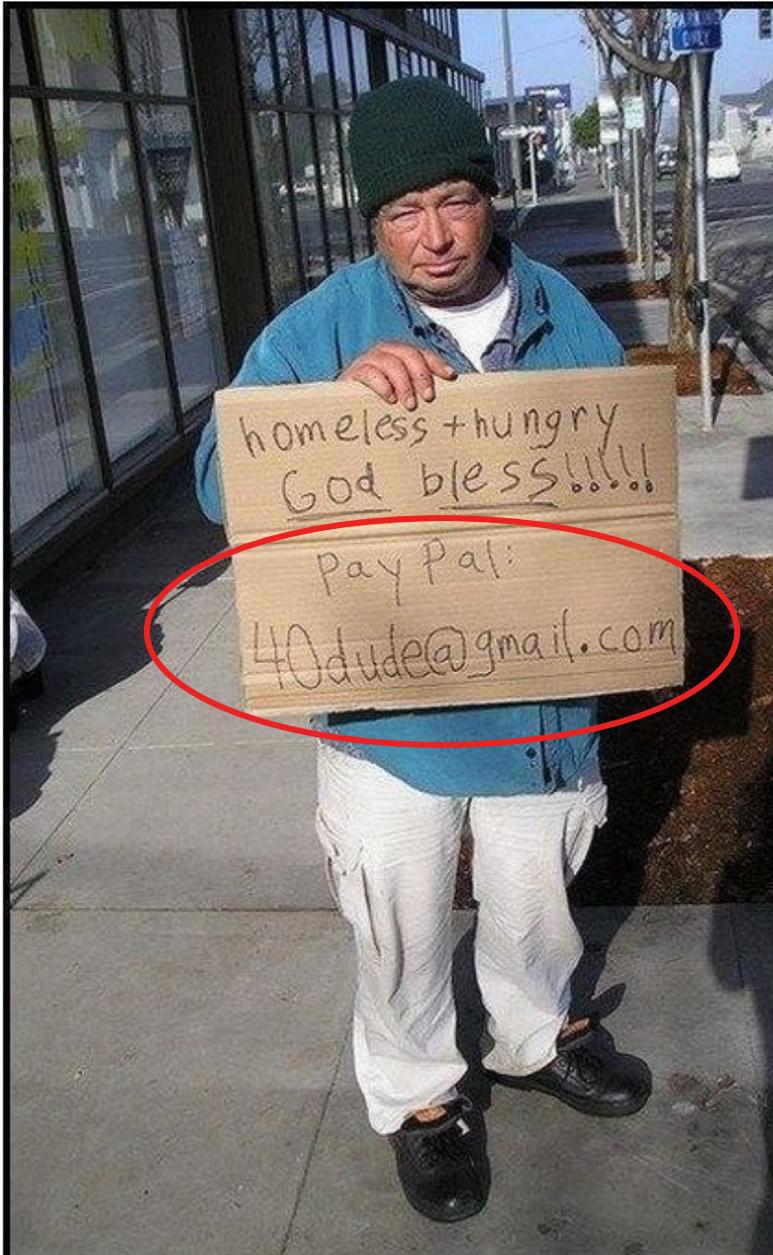


LA LEADERSHIP DEL CONTACT CENTER IN UNA BANCA MULTICANALE

Francesco Rosato, Head of Contact Center Strategy - Global Multichannel & Banking Innovation

Roma, ABI – Dimensione Cliente, 10/11 Aprile 2013

L'ERA DELLA MIGRAZIONE DELLE TRANSAZIONI SUI CANALI REMOTI SI STA ULTIMANDO



Transazioni su Canali Remoti (Unicredit Italia - % su totale Banca)

2008

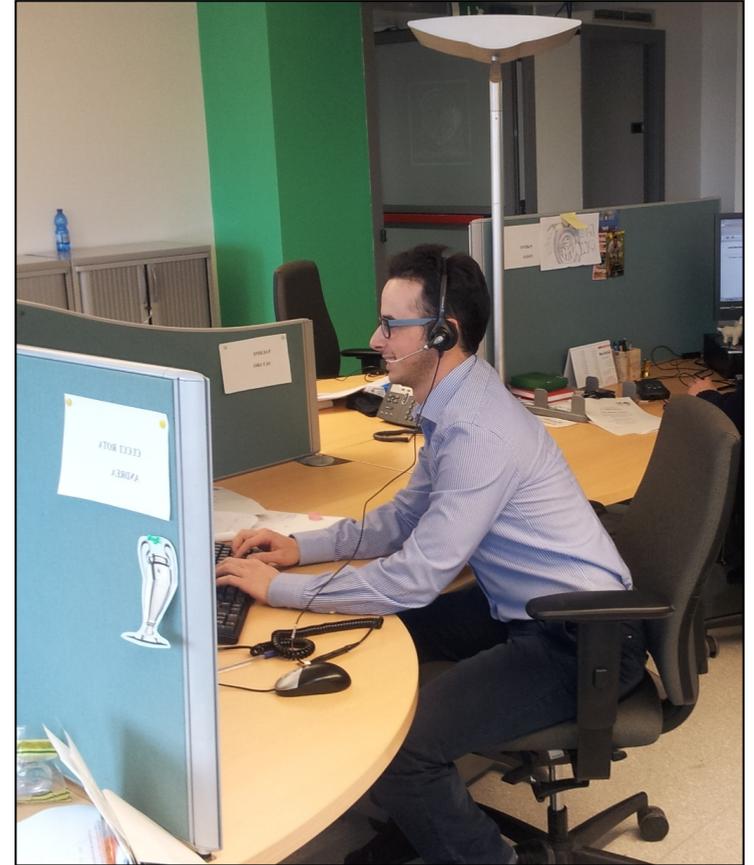
2012

41%



74%

COMPORTAMENTO



COMPORTAMENTO



COMPORTAMENTO



***Le interazioni remote stanno diventando la via “NORMALE” e di
“VALORE” nelle relazioni tra persone
(specialmente per ciò che è necessario e noioso...)***

TECNOLOGIA



Interazioni remote tra persone significa Tecnologia da Contact Center



BUSINESS

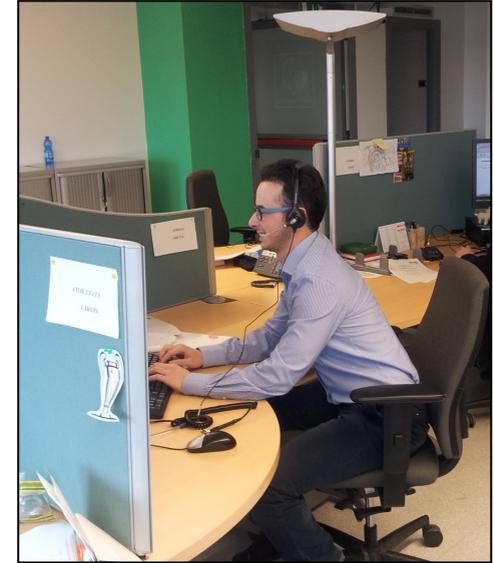
Cliente



Specialista



Gestore



Nuova arena del Business

AGENZIA

**VIRTUAL
CONTACT
CENTER**

**CONTACT
CENTER**

PERCHE' ADOTTARE UN APPROCCIO DA "CONTACT CENTER"?

COSA VUOL DIRE "INTERAZIONE" VIA INTERNET:



VELOCITA'

PERCHE' ADOTTARE UN APPROCCIO DA "CONTACT CENTER"?

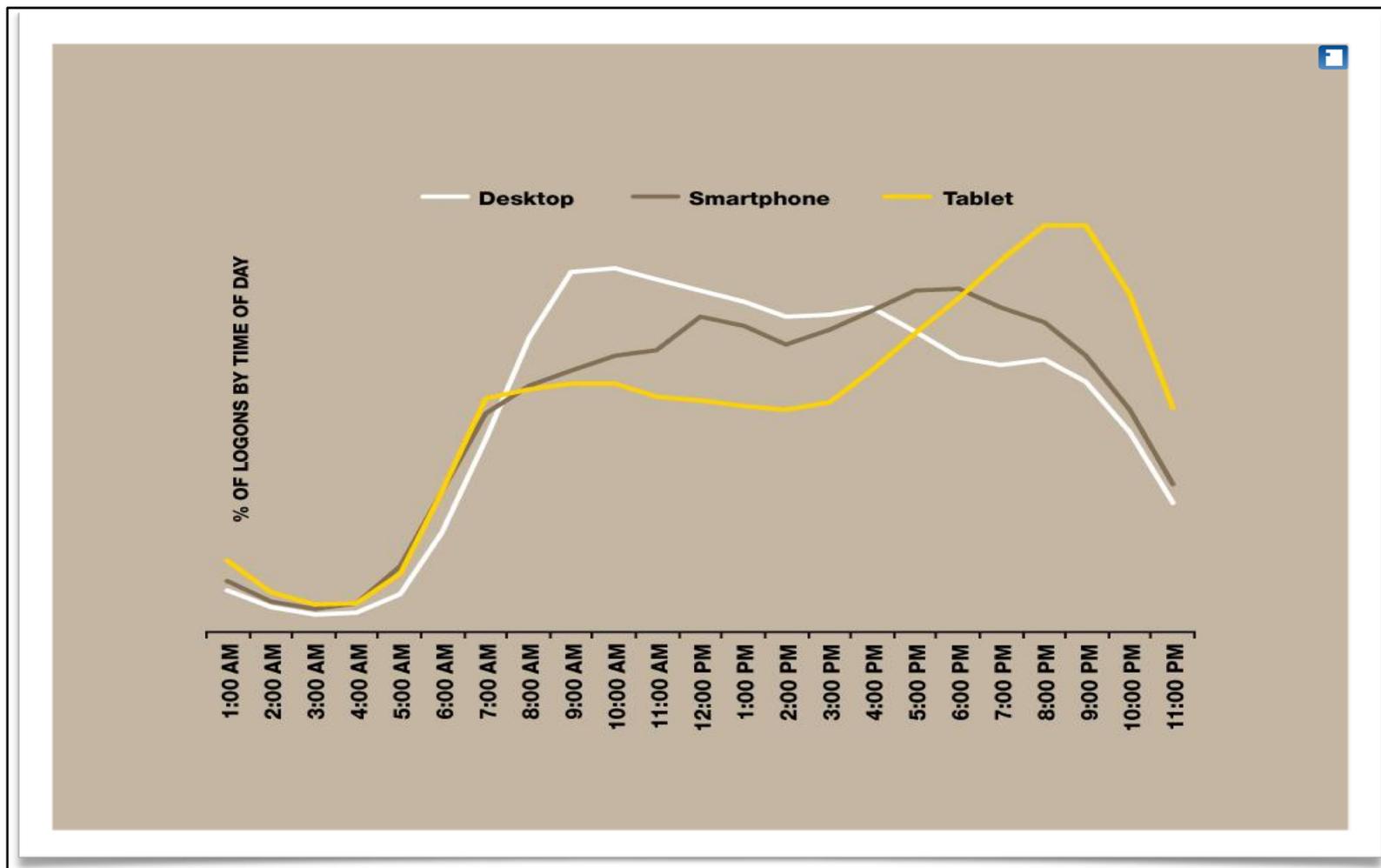
COSA VUOL DIRE "INTERAZIONE" VIA INTERNET :



CONVERSAZIONE

PERCHE' ADOTTARE UN APPROCCIO DA "CONTACT CENTER"?

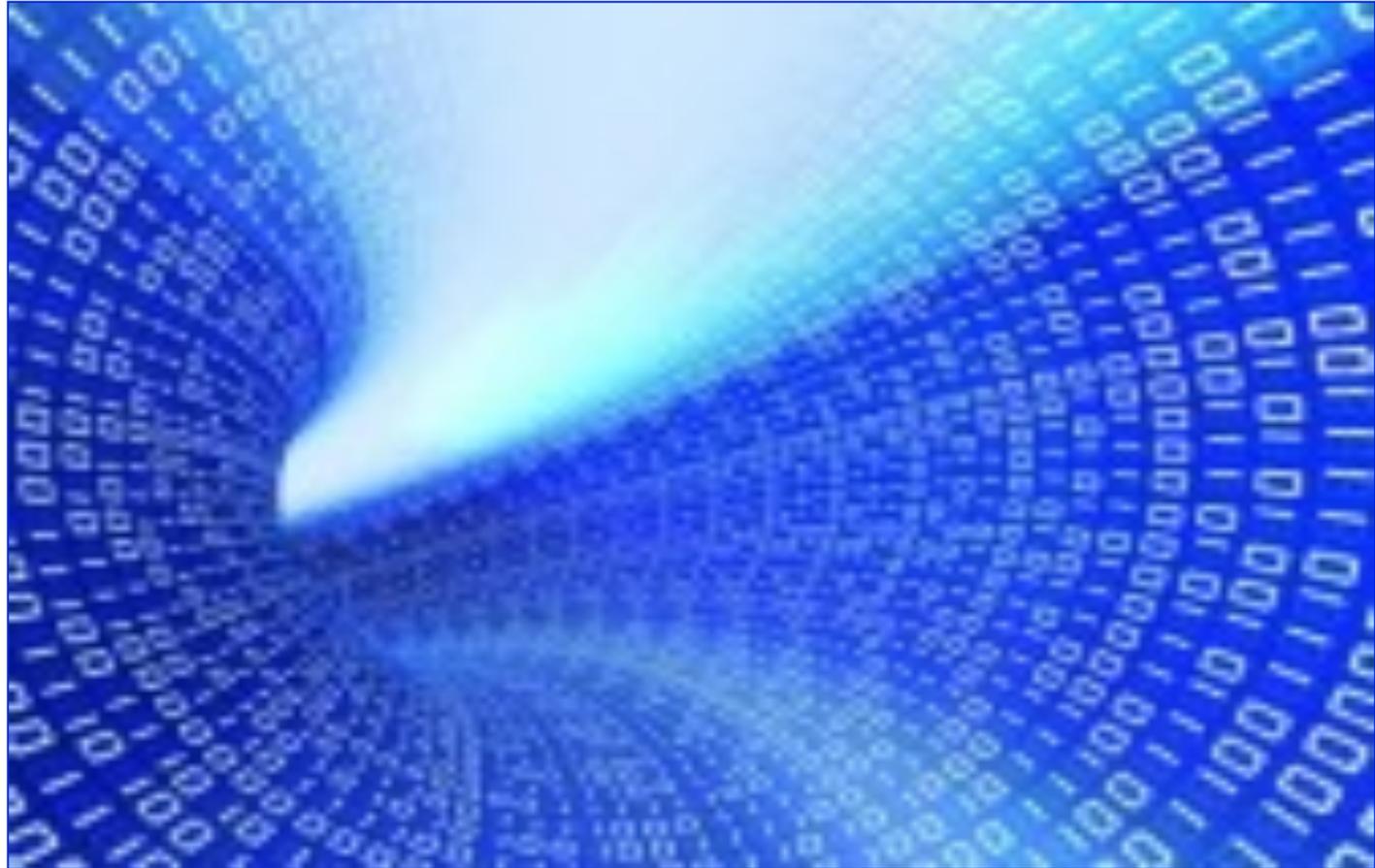
COSA VUOL DIRE "INTERAZIONE" VIA INTERNET :



DIVERSI DEVICES SU ORARI ESTESI

PERCHE' ADOTTARE UN APPROCCIO DA "CONTACT CENTER"?

COSA VUOL DIRE "INTERAZIONE" VIA INTERNET :



GRANDE MOLE DI DATI

PERCHE' ADOTTARE UN APPROCCIO DA "CONTACT CENTER"?

	SOCIAL MEDIA	WEB BANKING	MOBILE BANKING
VELOCITA'	++	++	+++
CONVERSAZIONE	+++	+	++
ORARI ESTESI	+++	++	+++
MOLE DI DATI	++	+++	+





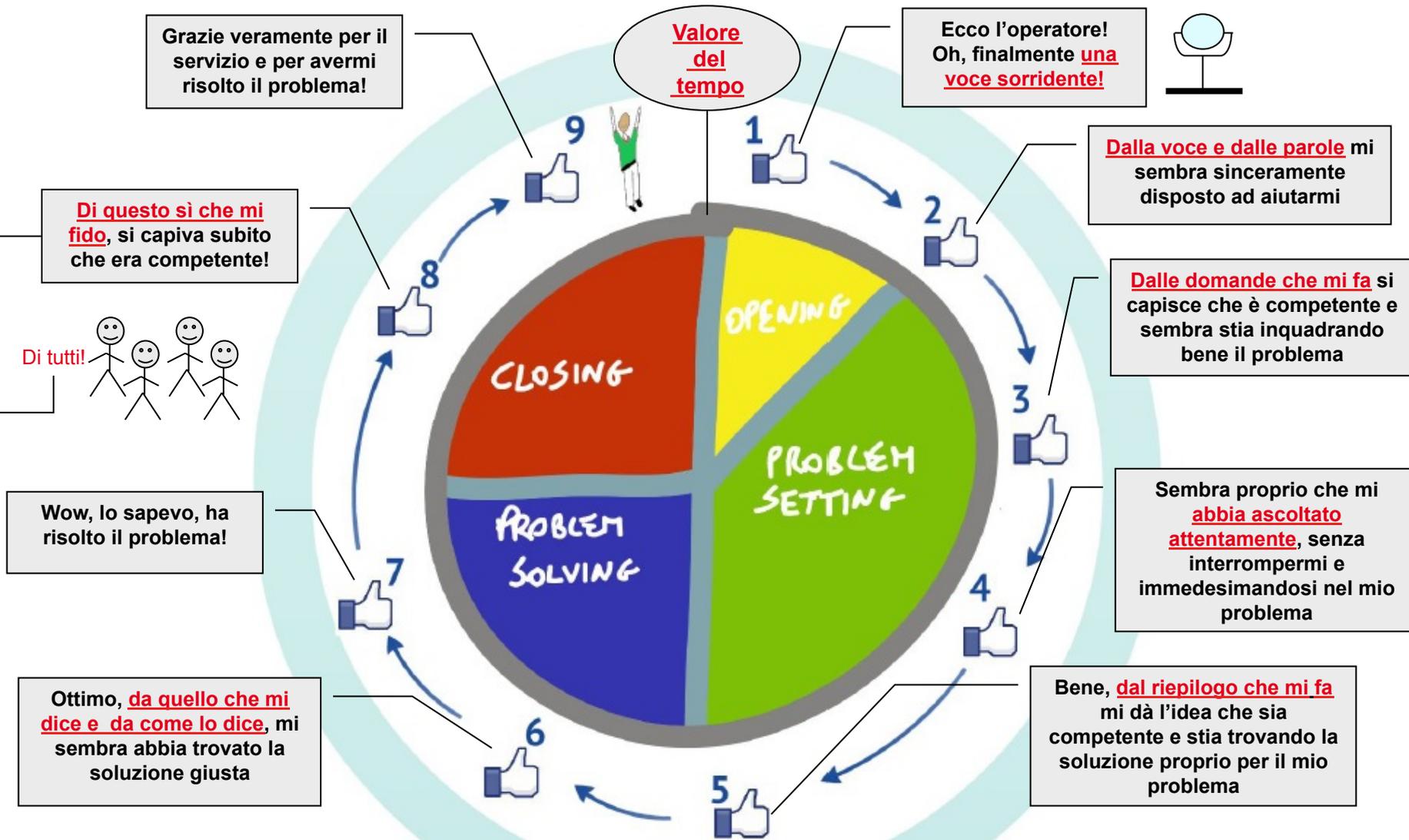


CRM + ANALYTICS

CONTACT CENTER VUOL DIRE:

UNA RISPOSTA VELOCE A CONVERSAZIONI UMANE DURANTE ORARI ESTESI ATTRAVERSO DIVERSI CANALI DI CONTATTO

PERCHE' ADOTTARE UN APPROCCIO DA "CONTACT CENTER"?



CONTACT CENTER VUOL DIRE: KNOW HOW IN INTERAZIONI REMOTE TRA PERSONE

IN CONCLUSIONE...



CONTATTI "PULL"



ORARI ESTESI

CANALI DI CONTATTO MULTIPLI

VELOCITA'



ESPERIENZA IN CONVERSAZIONI REMOTE

.... SI APRE UN PROBLEMA... ?

CONTATTI "PUSH"



ESPERIENZA IN VENDITA

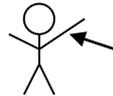
ESPERIENZA IN RELAZIONI

CONOSCENZA FINANZIARIA

... MA SI PUO' RISOLVERLO!!!.



BACK OFFICE PROCESS



BACK-OFFICER IN GRADO DI CHIUDERE LA PRATICA

SKILL



POSTA INTERNA

ROUTING

CONTACT TOOLBAR + INTELLIGENT WORKFLOW DISTRIBUTOR



FRONT OFFICE PROCESS



FIRMA DI PUGNO

DIGITAL SIGNATURE



CONTRATTO CARTACEO

PDF FILE

TOKEN



BANCARIO CHE MI PUO' AIUTARE

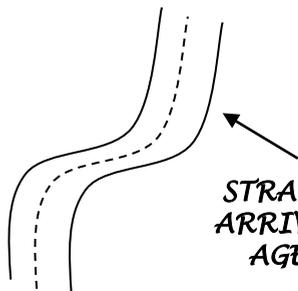
SKILL



CODAMATIC

ESTIMATED WAITING TIME

CONTACT TOOLBAR



STRADA PER ARRIVARE IN AGENZIA

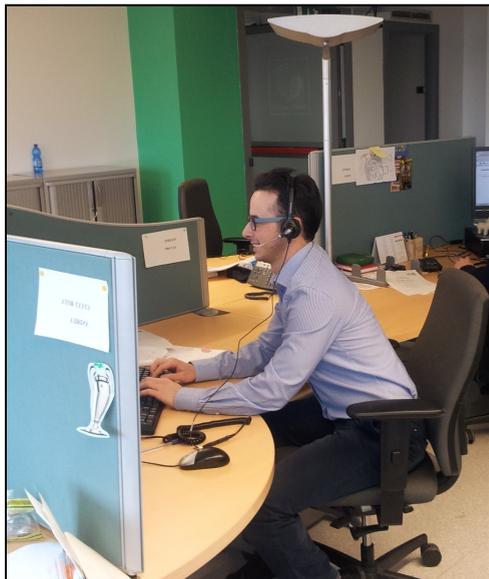
ROUTING

+ VIDEOCALL, CHAT, CLICK TO CALL



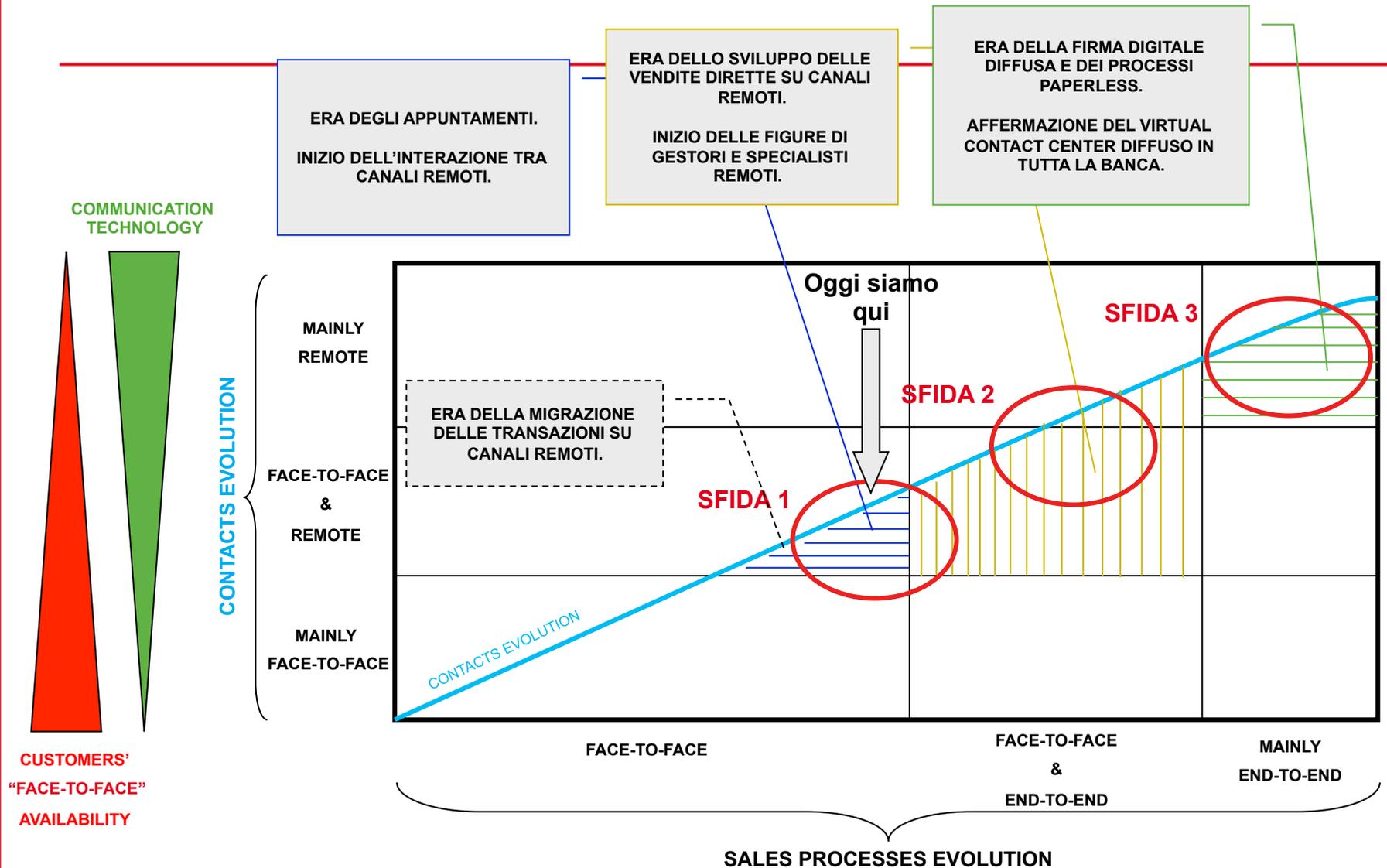
CONTACT CENTER PROCESS

LA SOLUZIONE E' TECNICA, MA ANCHE FORMATIVA



**VIRTUAL CONTACT
CENTER
+
MIX
CONOSCENZE**

... MA CI SONO ALTRE SFIDE DA AFFRONTARE...



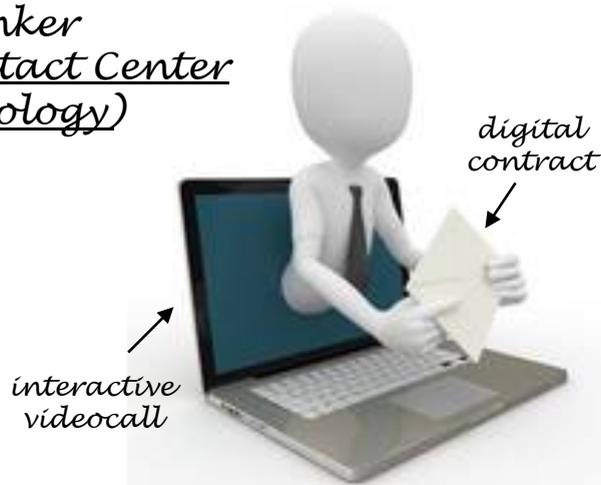
Sfida 1- Abilitazione vendite dirette: eliminare il gap tra l'evoluzione dei contatti (veloce) e dei processi (lenta)

Sfida 2- Identificazione dei clienti: trovare nuovi metodi per identificare con validità legale il cliente (direct sales)

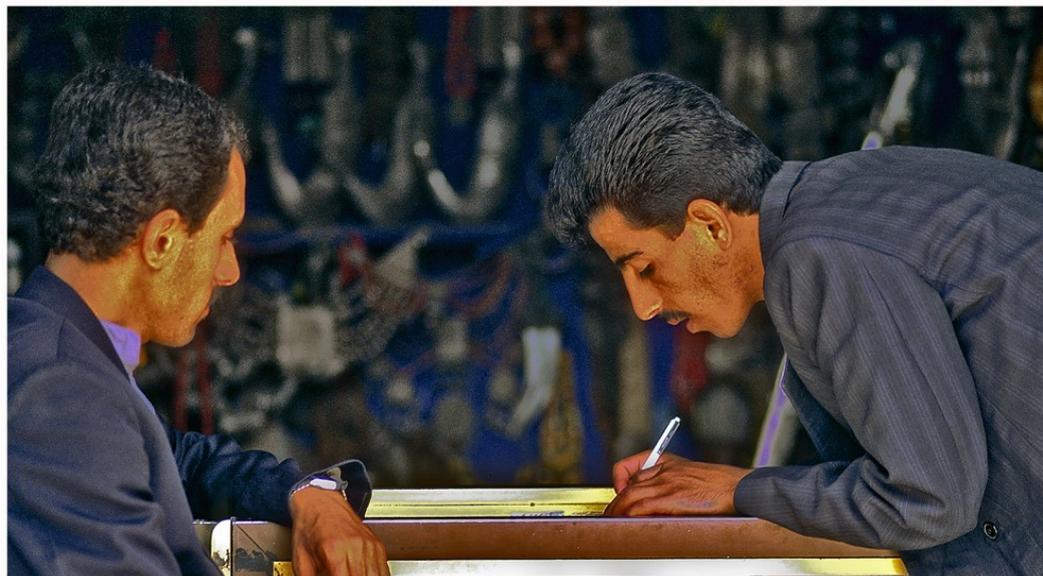
Sfida 3- Full leverage dei contatti "Pull": pensare al "push" solo come reazione ad un "pull" (come una volta!)

... E, SE SAREMO CAPACI DI VINCERE TUTTE QUESTE SFIDE...

*Banker
(with Contact Center
technology)*



*Customer
(anywhere, anyhow,
anytime)*



...AVREMO FATTO TORNARE IL FUTURO AL PASSATO !!!

LEADERSHIP DEL CONTACT CENTER NELLA BANCA MULTICANALE

***“DOMANI tutti vorranno avere
ciò che il Contact Center ha OGGI”***

GRAZIE PER L'ATTENZIONE!