

Al Forum ABI Lab 2013 Cedacri chiude il cerchio della multicanalità

Milano – Sede ABI, 27 e 28 marzo

Sotto i riflettori la nuova piattaforma CKit, per le banche l'opportunità di sviluppare un contatto personalizzato e continuo con il cliente

Collecchio (Parma), 25 marzo 2013 – **Cedacri**, leader in Italia nei servizi per il settore bancario e le istituzioni finanziarie, annuncia la propria partecipazione alla nona edizione del **Forum ABI Lab**, che si terrà il 27 e 28 marzo 2013 nella sede milanese di ABI (Via Olona 2). Cedacri sarà dunque ancora una volta fra i protagonisti di una manifestazione che anno dopo anno il Consorzio ABI Lab propone come importante momento di confronto sulle prospettive dell'innovazione tecnologica nel settore bancario.

Il tema chiave dell'evento di quest'anno sarà la sfida che oggi le banche si trovano ad affrontare per riuscire a offrire servizi su misura al cliente ovunque egli si trovi. In linea con il tema centrale del Forum, "*BANKin TOUCH*", Cedacri presenta in anteprima la propria soluzione **CKit (Cedacri Keep-In-Touch)**, una soluzione in mobilità, multicanale e completamente integrata che permette alla banca, in modo semplice e immediato, di essere in contatto continuo con tutti i propri clienti.

CKit è una soluzione all'avanguardia su cui costruire una nuova banca multicanale completamente integrata. Una sfida che Cedacri ha scelto di affrontare fornendo uno strumento che abilita all'utilizzo di tutte le piattaforme di comunicazione per interagire con clienti e prospect in ogni luogo e situazione.

CKit integra e orchestra canali fisici (ATM) e digitali (Smartphone/Tablet/TV) attraverso un modello d'interazione in grado di riconoscere i clienti e i prospect e di offrire loro proattivamente servizi e soluzioni personalizzate sulla base delle singole necessità, reali o potenziali.

Gli scenari di applicazione di CKit sono molteplici:

- Riconosce il cliente in occasione di un suo prelievo al terminale ATM
- Gli propone di fissare un appuntamento in filiale
- Gli ricorda eventuali scadenze
- Fissa l'appuntamento nell'agenda del cliente e del gestore
- Quando il cliente giunge in banca, il sistema avvisa l'operatore grazie a una sofisticata tecnologia audio che rileva all'interno della filiale il dispositivo mobile del cliente, aprendo in automatico una notifica con i dati di quest'ultimo sulla videata del sistema di filiale del consulente
- Consente al cliente attuale o potenziale di scaricare contenuti di approfondimento relativi a un messaggio pubblicitario visto in televisione o su carta
- Invita il cliente a interagire con il personale bancario via chat/videochat o a incontrarlo in filiale per discutere dell'offerta oggetto del messaggio pubblicitario
- Nel caso in cui il cliente voglia aderire alla proposta della banca e disponga già di un certificato di firma digitale, permette di sottoscrivere il contratto direttamente via smartphone.

Maggiori dettagli sugli scenari di applicazione sono disponibile nell'Appendice 1.

Il Gruppo Cedacri contribuirà al programma convegnistico del Forum in due sessioni dell'area **Case Study**. Da un lato si concentrerà sul tema dell'esternalizzazione dei processi “non differenzianti” per accrescere l'efficienza bancaria e dall'altro darà ancora spazio al tema delle nuove frontiere della multicanalità.

- *Mercoledì 27 alle ore 14.00*, nella sessione “*Innovazione delle Operations – Processi*”, Marco Ghezzi, Responsabile area Coordinamento Operativo di Cariparma e Mirco Bighin, Direttore Operations di C-Global, Gruppo Cedacri, presenteranno l'esperienza di business process outsourcing di Cariparma, che ha affidato a C-Global la gestione dei processi di back office in ambito Estero Operativo, Tesoreria Enti e Finanza.
- *Mercoledì 27 alle ore 14.00*, nella sessione “*Nuovi canali per una relazione evoluta*”, Michele Dotti di Cedacri evidenzierà le potenzialità della nuova piattaforma CKit per chiudere il cerchio fra canali digitali, dispositivi evoluti e filiale bancaria.

“La nuova tecnologia consente alle banche di rimanere vicino ai loro clienti anche fuori dalla filiale, a casa come sullo smartphone. Tuttavia la multicanalità sta portando a una riduzione dei momenti d'incontro diretto con i consulenti bancari e di conseguenza delle occasioni per condurre azioni di cross-selling e up-selling su ciascun cliente. Cedacri ha reso possibile stimolare la transizione del cliente dai canali digitali alla filiale, arricchendo al contempo ulteriormente la sua relazione con l'istituto”, commenta Salvatore Stefanelli, Direttore Generale di Cedacri. “Il Forum ABI Lab sarà dunque per Cedacri un momento prezioso per condividere con il mercato le proprie soluzioni in quest'area, facendo toccare con mano le potenzialità delle innovative tecnologie messe a disposizione per la crescita del business delle banche”, conclude Salvatore Stefanelli.

Cedacri

Il Gruppo Cedacri, focalizzato sullo sviluppo di soluzioni di outsourcing, occupa una posizione di leadership nel mercato garantita da più di 150 clienti tra banche, istituzioni finanziarie, e aziende industriali, alle quali è in grado di fornire una gamma completa e integrata di servizi: full outsourcing, applicazioni software e system integration, facility management, business process outsourcing, carte di pagamento e business information. Con 40 milioni di transazioni gestite giornalmente, 40.000 utenti utilizzatori del sistema, 30.000 Mips di potenza elaborativa mainframe e 4.000 server, i data center di Cedacri si collocano ai primi posti tra i data center italiani. Il fatturato consolidato 2011 si è attestato sui 264,5 mln di euro. Cedacri è certificata ISO 9001: 2008, ISO/IEC 27001: 2005 e ISAE 3402 Type Two.

Per ulteriori informazioni:

Cedacri
Rita Zelaschi
tel. + 39.0521.807.090
e-mail: rita.zelaschi@cedacri.it
www.cedacri.it

Ketchum
Alfonsa Butera, Viviana Viviani
tel. + 39.02.62411911
alfonsa.butera@ketchum.com, cell.+39.346.8442041
viviana.viviani@ketchum.com, cell. +39.335.459289

Appendice 1 – Gli scenari di applicazione di CKit

Scenario 1: dal terminale ATM alla filiale via smartphone

CKit riconosce il cliente in occasione di un suo prelievo al terminale ATM, suggerendogli in modo personalizzato eventuali ulteriori attività da svolgere insieme al personale di filiale. Per esempio, il terminale ATM può ricordare all'utente la prossima scadenza di un'obbligazione e proporgli un incontro in filiale con un consulente per fare il punto sul proprio portafoglio personale di investimenti. Se l'utente acconsente, il sistema gli dà visibilità sull'agenda dei gestori e la possibilità di fissare un incontro; qualora il cliente

abbia anche installata sul proprio smartphone l'applicazione mobile, CKit provvede a sincronizzarla di conseguenza inserendo gli estremi dell'appuntamento nel calendario. Nei giorni successivi, la stessa app provvede a ricordare l'incontro al cliente e, nel momento in cui egli giunge in filiale, avverte il consulente del suo arrivo. Ciò avviene grazie a un sistema di diffusione di frequenze audio non udibili dall'orecchio umano che viene installato, tramite semplici altoparlanti, nella sede della banca. Tale sistema trasmette segnali in filodiffusione che l'app sullo smartphone del cliente riesce a intercettare; quando ciò avviene, l'app in questione invia un segnale al sistema informativo centrale, che CKit traduce in una notifica "push" visualizzata dal consulente di filiale all'interno dell'applicativo Front End Unico Cedacri. Insieme alla notifica, il sistema fornisce al consulente anche un quadro completo del cliente e del suo portafoglio e una serie di indicazioni per ottimizzare la gestione dell'appuntamento.

Scenario 2: dalla pubblicità alla filiale via smartphone

CKit può essere impiegato anche per indurre un cliente attuale o potenziale all'azione quando si trova di fronte a un messaggio pubblicitario, sia esso un'affissione, un'inserzione su una rivista o uno spot televisivo relativo a una particolare offerta. In quest'ultimo caso, nel corso dello spot la banca può invitare lo spettatore a scaricare l'app sul proprio smartphone (nell'ipotesi si tratti di un potenziale cliente) e ad attivarla in occasione di un successivo passaggio pubblicitario. Tramite la stessa tecnologia di comunicazione audio utilizzata in filiale, al seguente passaggio dello spot, dal televisore giunge alla app un segnale che fa avviare lo scaricamento di contenuti di approfondimento sull'offerta oggetto del messaggio pubblicitario. L'app suggerisce inoltre al potenziale cliente di entrare immediatamente in contatto con un consulente via chat o videoconferenza per maggiori informazioni o di incontrarlo personalmente in filiale per sottoscrivere l'offerta. Qualora l'interazione avvenga con un utente che è già cliente della banca, il sistema può dargli anche la possibilità di ricevere il contratto direttamente sullo smartphone e di firmarlo tramite un certificato digitale precedentemente rilasciatogli dall'istituto. Nel caso di un'inserzione stampa o di un'affissione, lo stesso processo viene attivato tramite tecnologia QRcode. In questo caso, l'utente legge il QRcode inserito nel messaggio pubblicitario tramite l'app installata sullo smartphone. Si attiva così lo scaricamento dei contenuti di approfondimento e si aprono tutte le possibilità di interazione con il personale bancario.