

WEB E MOBILE PER ALLEGGERIRE LA FILIALE

Cassa di Risparmio di Bolzano ha recentemente rinnovato la propria piattaforma di internet banking, realizzata da Cedacri, inaugurando anche la presenza sul canale mobile con due App. Obiettivo: portare sui canali diretti almeno la metà dei clienti per diminuire le attività amministrative e di pagamento in filiale

A dieci anni dal lancio del primo servizio di internet banking, la Cassa di Risparmio di Bolzano ha adottato negli scorsi mesi una nuova piattaforma per il web, affiancata da una soluzione ad hoc per il mobile banking. “Storicamente siamo stati una delle prime banche a offrire un servizio di internet banking attraverso il nostro portale ISI banking, acronimo di Innovativo Sicuro e Individuale, racconta Moritz Moroder, Responsabile Retail di Cassa di Risparmio di Bolzano. Al momento circa un terzo dei nostri clienti è abilitato ai servizi on line, che fanno parte dei nostri pacchetti per i privati e non richiedono costi aggiuntivi. Rispetto alle realtà dei paesi vicini, con cui ci confrontiamo spesso, abbiamo ancora troppi clienti che utilizzano lo sportello per una serie di operazioni banali e spicciolate: puntiamo ad arrivare a un 50% di clienti abilitati all’internet banking entro la fine del 2012, anche grazie all’avvio di una campagna di comunicazione”.

Il debutto sul mobile

L’outsourcer Cedacri ha sviluppato una nuova piattaforma di internet e mobile banking fruibile da device sia con sistema operativo Android sia con sistema operativo iOS. Questa soluzione ha permesso la migrazione della piattaforma precedente, avvenuta a marzo, consentendo

non solo di rinnovare i servizi di internet banking, ma anche di offrire alla clientela una prima serie di funzionalità su mobile. “Sul web utilizziamo un applicativo ricco di funzionalità e user friendly, conferma Andrea Di Filippo, Responsabile IT & Operations Direzione Processi & Risorse di Cassa di Risparmio di Bolzano. Il passaggio alla nuova applicazione ha consentito di migliorare il layout e l’usabilità della piattaforma, innovando il servizio fornito sia ai clienti privati sia alle imprese: per restare al passo con l’evoluzione di internet è infatti essenziale continuare ad aggiornarsi. Nel mobile non sono al momento disponibili tutte le funzionalità presenti nell’internet banking, anche se comunque la App Sparkasse permette di fare una serie di operazioni da tablet e smartphone”.

Sul web anche con una banca diretta

La strategia on line della C.R. di Bolzano passa anche dal portale Dolomiti Direkt, una “banca diretta all’interno della banca, spiega Moroder, con un layout molto evoluto, un servizio innovativo e una offerta in linea con le banche dirette che competono nello scenario internet. Dolomiti Direkt è un canale alternativo, per il cliente che non cerca un rapporto di filiale, e non un servizio aggiuntivo per la clientela



Moritz Moroder,
Responsabile
Retail di Cassa
di Risparmio di
Bolzano



Andrea Di Filippo,
Responsabile
IT & Operations
Direzione Pro-
cessi & Risorse di
Cassa di Risparmio
di Bolzano



già esistente. E' una iniziativa che abbiamo spinto con campagne di comunicazione dirette a nuove fette di clientela, che non necessariamente risiedono nel territorio in cui storicamente siamo presenti”.

OTP e alert via mobile

La migrazione alla nuova piattaforma ha poi permesso di rafforzare l'integrazione tra canali diretti e CRM, e di migliorare le soluzioni di sicurezza. “Dopo anni di presenza nel canale on line, commenta Di Filippo, siamo dotati di sistemi di CRM che ci permettono di mantenere il contatto con il cliente sia allo sportello sia attraverso il canale virtuale, arricchendo la base dati sulle attitudini del cliente anche attraverso le operazioni sulle piattaforme internet e mobile. Sul fronte della sicurezza, anche se il vecchio applicativo in dieci anni non ha mai dato problemi significativi, abbiamo introdotto la possibilità per la clientela di utilizzare un token per la generazione di una password OTP. La soluzione preferita dai nostri clienti è comunque la conferma

dell'operazione effettuata attraverso una telefonata a un numero verde: al cliente basta digitare un codice generato in automatico dalla piattaforma per confermare l'operazione. Tramite cellulare passano anche gli Sms di alert per i pagamenti effettuati con carta in Italia e per prelievi e pagamenti all'estero”.

Sugli investimenti vince la filiale

Un tema a parte è quello della piattaforma di trading on line, integrata sì nel sistema di internet banking, ma attivabile a pagamento e su richiesta del cliente: una scelta che riguarda solo una piccola parte della clientela, e che risulta in linea con la strategia della Cassa di Risparmio, che vuole spostare nell'on line solo quelle operazioni di routine, prive di valore aggiunto. “I fanatici del trading si appoggiano probabilmente ad altre realtà, che offrono piattaforme anche molto evolute, commenta Moroder. Il nostro cliente on line vuole fare solo alcune operazioni sul web, mentre per i propri investimenti, soprat-

tutto in questo periodo, sceglie comunque di recarsi in filiale e parlare con un consulente: è un elemento coerente con la nostra strategia di fare 'più banca' in filiale, spostando on line le attività amministrative e di pagamento”.

In calo l'uso del call center

A Bolzano ci sono test in corso anche sul contact center. “Abbiamo avviato un servizio di banca telefonica più di 12 anni fa, conclude Di Filippo. Quando in Italia sono arrivate le prime banche dirette abbiamo aperto un call center con orari di attività molto prolungati, aprendo anche le prime aree self service nelle filiali: era la nostra risposta al cambiamento in atto nelle abitudini della clientela. Oggi con l'evolversi del web il cliente sta nuovamente cambiando: stiamo assistendo a un minore utilizzo del self service e anche le chiamate al call center diminuiscono. Ormai il cliente ci contatta via email e vuole 'fare da sé' con l'on line: già oggi è possibile inviare un messaggio alla banca e farsi richiamare dal contact center e probabilmente il ruolo degli operatori cambierà con lo sviluppo di interfacce virtuali integrate all'internet banking”.

A.G.