

La nuova banca multicanale di Cedacri

La soluzione CKit (Cedacri Keep-In-Touch) - presentata in anteprima da Cedacri al Forum ABI Lab, dove si è aggiudicata il premio per la tecnologia più evoluta presente all'evento - permette alla banca, in modo semplice e immediato, di essere in contatto continuo con tutti i propri clienti. CKit consente infatti di costruire una nuova banca multicanale completamente integrata, abilitando gli istituti 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. "Ad esempio, sottolinea

Fabio Oggioni, Responsabile Direzione Sviluppo sistemi Applicativi di Cedacri- la soluzione aiuta ad avvicinare il cliente alla filiale partendo dalla sua interazione con il terminale ATM e facendo poi leva sullo smartphone. CKit, infatti, 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. 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".

Un secondo esempio. CKit può essere impiegato infatti 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



Fabio Oggioni,
Responsabile Direzione
Sviluppo sistemi
Applicativi di Cedacri

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 e ad attivarla in occasione di un successivo passaggio pubblicitario.

L'app suggerisce inoltre al potenziale cliente di entrare immediatamente in contatto con un consulente via chat o videoconferenza per maggiori informazioni.

Sponsored by

