

27 giugno 2014

*In evidenza*

## C-Global e il contact center evoluto per le banche

*Gli istituti bancari, sottolinea Mirco Bighin di C-Global, oggi hanno l'esigenza di trasformare il contact center da semplice centro di assistenza in un canale attraverso cui alimentare la relazione col cliente. In questo modo è possibile perseguire obiettivi di cross e up-selling in linea con i propri piani commerciali*



Mirco Bighin, direttore Operations di C-Global

Sostenere le banche nell'evoluzione verso **nuovi modelli di relazione** con la clientela. E' l'obiettivo per cui **C-Global**, società del **Gruppo Cedacri** specializzata nei servizi di business process outsourcing, ha recentemente introdotto **nuove logiche nell'operatività inbound dei contact center**, lanciando al contempo anche **nuovi servizi di tipo outbound**.

"In effetti – sottolinea **Mirco Bighin**, direttore Operations di C-Global – studi autorevoli certificano come ormai **l'80% dei clienti italiani** utilizzi **più canali** per accedere a prodotti e servizi bancari: a fronte di questa tendenza, devono evolvere anche i modelli con cui le banche si rapportano alla clientela attraverso canali a distanza come il contact center. In sostanza, gli istituti bancari hanno l'esigenza di far **evolvere il contact center** da semplice centro di assistenza in un canale attraverso cui alimentare la relazione con ogni cliente perseguendo **obiettivi di cross e up-selling** in linea con i propri piani commerciali: in quest'ottica, negli ultimi mesi abbiamo esteso il portafoglio dei servizi proposti alle nostre banche clienti".



## I nuovi servizi nel portafoglio C-Global

Per quel che concerne i nuovi servizi di contact center inbound, negli ultimi mesi C-Global ha concordato con diverse banche clienti di **ottimizzare le chiamate in entrata** al Customer Service per stimolare nuove opportunità di cross e up-selling. "Ottimizzando le chiamate inbound di assistenza all'uso dei sistemi di home banking, spiega Bighin, è possibile avanzare al cliente in linea una **selling proposition su misura** rispetto al suo profilo. L'obiettivo di questa prima proposta è far seguire, direttamente al telefono, la pianificazione di un appuntamento in filiale, lasciando al gestore sul territorio la conclusione della vendita".

# C-GLOBAL

una società **CEDACRI**  
GROUP

Per gli istituti clienti di Cedacri, l'azione del contact center viene agevolata dal ricorso alla **piattaforma applicativa di Crm Strategico**, che consente di individuare, ad esempio, quale prodotto è più probabile che il cliente possa acquistare nel prossimo futuro, oppure effettuare proposte di contrasto a un possibile abbandono.

Le opportunità che potranno aprirsi in prospettiva per gli istituti che applicheranno le nuove logiche di selling proposition alle chiamate in ingresso sono alquanto significative. Basti pensare che nel solo **2013** C-Global ha gestito complessivamente per conto dei propri clienti circa **700mila chiamate inbound** per i servizi di assistenza **home banking e corporate banking** e circa **8mila chiamate** in entrata per i servizi di **phone banking**.

Infine, per quanto riguarda i **nuovi servizi outbound** introdotti da C-Global, essi intendono accrescere il valore della customer experience complessiva di ciascun cliente. In particolare, C-Global propone oggi ai propri clienti di effettuare diverse tipologie di **Proactive Call** (Welcome, Wake up, Churn Prevention), per stimolare in modo mirato l'accesso ai servizi e le modalità d'uso dell'Internet banking e favorire al contempo una percezione di attenzione e proattività da parte dell'istituto.



### Related posts:



Servizi a 360 gradi nel mercato dell'oro



8853, il numero dell'oro

antifrode.net

L&#039;antifrode è on line

Tagged on: C-Global, contact center, cross selling, up-selling



RICEVI E-BOOK



as simple as that

$$2 + 2 = 4$$

IL PRIMO STUDIO VIRTUALE ITALIANO WEB 2.0


A.B.



LOOKLATERAL

By Banca&Mercati | 27 giugno 2014 | In evidenza\_ | No Comments |


← Le convergenze parallele fra indici e gestioni



## Scopri Gerusalemme

[goisrael.it](http://goisrael.it)

Visita la Citta' Sacra e Scopri I luoghi sacri del Cristianesimo



## CRM per call center



[easycallcloud.com](http://easycallcloud.com)

Gestisci il tuo call center online in semplici gesti. Guarda i video



### Chi siamo

Mission  
Redazione  
Contatti

### Customer service

Faq  
Magazine  
Abbonamenti  
Newsletter

### Aspetti legali

Termini e condizioni  
Privacy policy

