



■ **CEDACRI** / Soluzioni in outsourcing per una banca digitale e multicanale verso la dematerializzazione dei processi e la valorizzazione dei canali diretti

Allo sportello, col tablet, al telefono o all'Atm

La remote selling si integra nei sistemi di home e mobile banking. E la banca territoriale diventa più competitiva

Per rimanere competitive nell'attuale contesto di mercato, le banche territoriali hanno necessità di rivedere profondamente le modalità con cui si relazionano ai propri clienti. E devono fare in modo che il loro posizionamento - basato da un lato sulla solida conoscenza della clientela e dall'altro sulla prossimità al territorio - sia valorizzato dalla molteplicità di canali di contatto oggi disponibili.

Come affrontare in modo efficace questo percorso evolutivo? Cedacri, operatore specializzato nelle soluzioni di outsourcing rivolte al settore bancario, propone agli istituti di puntare sul modello della banca digitale, che da un lato spinge verso la dematerializzazione dei processi e dall'altro verso un ripensamento del mix di canali attraverso cui interagire con la clientela e sviluppare l'offerta di prodotti e servizi.

Roberto Manini, responsabile direzione gestione clienti e sviluppo commerciale di Cedacri, spiega "Nell'ottica di Cedacri, la banca territoriale

del futuro deve valorizzare i canali diretti, trasformandoli sempre più in canali di vendita oltre che di servizio, e al contempo preservare il ruolo della filiale, luogo principe in cui coltivare la relazione personale con il cliente e che concretizza la vicinanza al territorio. A fronte di tutto ciò, va poi ricercata una reale integrazione fra tutti i canali, per arrivare a far vivere a ogni cliente un'esperienza di relazione con la banca ricca e coerente, qualunque sia il punto di contatto".

Il modello proposto da Cedacri consente alla banca di accrescere l'efficacia commerciale, aumentando la capacità di cross selling sui clienti esistenti e dando l'opportunità di acquisire nuovi clienti con i canali diretti. "In quest'ottica, un ruolo fondamentale è giocato dalla piattaforma di remote selling che Cedacri può integrare nei sistemi di home banking e mobile banking", commenta Manini. "In particolare, grazie alla partnership con InfoCert, la piattaforma di vendita proposta da Ce-

dacri consente di conferire in modo immediato al potenziale cliente della banca, sul web o via tablet e smartphone, lo strumento di firma digitale remota necessario a sottoscrivere il contratto d'acquisto, identificando la persona tramite bonifico bancario o carta di credito, nel caso in cui il potenziale cliente abbia già un conto corrente, o tramite webcam, nel caso di soggetti senza conto corrente". Oltre al web e ai dispositivi mobili, il modello Cedacri valorizza anche il ruolo del Contact Center e degli Atm, senza in alcun modo penalizzare il contributo della filiale. "Se il web, il mobile o gli Atm sono destinati a imporsi come piattaforma preferenziale per l'erogazione di servizi a minor valore aggiunto, come ad esempio la predisposizione di pagamenti, il ruolo dell'operatore di sportello deve evolvere sempre più verso quello di primo consulente del cliente", chiarisce Manini. "Egli ha infatti il compito di accoglierlo in filiale, intercettarne i bisogni e indirizzarlo, se ne-

cessario, verso consulenti più specializzati. Questi ultimi possono rendersi disponibili al cliente via web conference o chat da postazioni dedicate situate in filiale. Dunque, i consulenti focalizzati in aree molto specifiche possono non essere fisicamente presenti allo sportello, ma operare da Contact Center centralizzati ed essere raggiunti tramite le nuove tecnologie". In quest'ottica Cedacri ha recentemente sviluppato una nuova piattaforma di Crm strategico, in grado di supportare tutte le fasi di prevendita e di vendita (in filiale e attraverso i canali diretti) per mezzo dell'utilizzo di logiche di marketing evoluto quali il "next product" o l'indicazione della probabilità di acquisto da parte del cliente.

La nuova piattaforma nasce integrata al Crm operativo del sistema Cedacri, per consentire ai clienti di disporre di una soluzione di gestione del processo di vendita end-to-end in grado di abilitare efficaci logiche di azione commerciale.



La sede Cedacri a Collecchio (Pr)



Roberto Manini, responsabile direzione gestione clienti e sviluppo commerciale di Cedacri