



**Lo sviluppo della relazione con  
i clienti nella Banche  
attraverso la Omnicanalita'**

**Giovedì 20 ottobre 2016 - ROMA**

# **Il Club CMMC**

## **Customer Management Multimedia Competence**

**E' una iniziativa che, dal 1997, aggrega società ed enti che si occupano di relazione con clienti e cittadini attraverso i canali multimediali ed agevola il confronto tra i responsabili che operano lungo la filiera - dal contact center al customer service manager - valorizzandone le professionalità.**



# I workshop di CMMC nel 2016

❑ **Data Science Day 2016 (\*)**

**15 Marzo**

❑ **CEM Confronto di esperienze**

**8 aprile**

❑ **APP e digitalizzazione**

**30 giugno**

❑ **Social Customer Service (\*)**

**22 settembre**



**(\*) a numero chiuso**



cosa è  
cambiato

cosa è  
uguale


cosa  
cambia

cosa è  
nuovo

*il modo di comunicare e  
la trasformazione digitale*

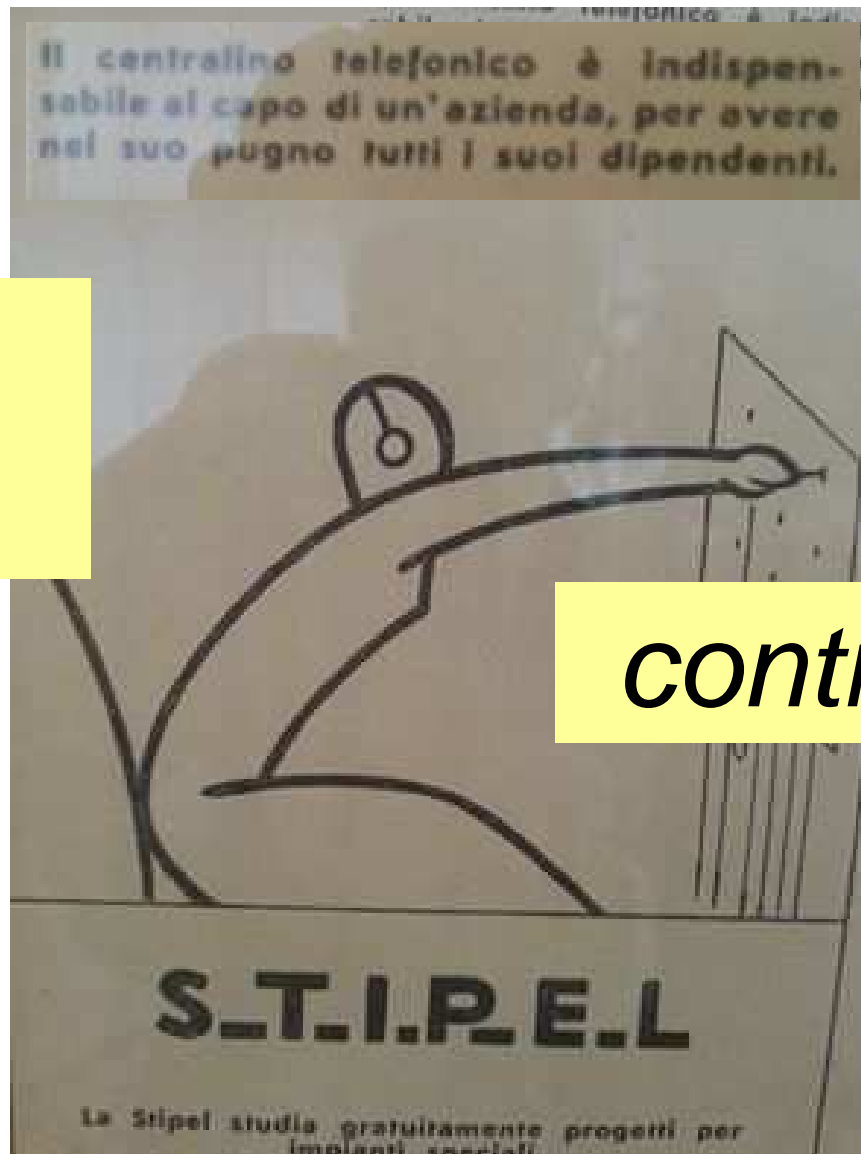
cosa è  
cambiato

*limitare!*



chi  
troppo  
parla...  
...blocca le linee

cosa è  
cambiato



*controllare!*

chi sa come ottenere un buon servizio telefonico?



cosa è uguale

buon servizio!

e tu?

campania grafica - 8/5/1972

1° premio al concorso di grafica

cosa è  
uguale



saper  
ascoltare!

Il vero problema della comunicazione  
è che non ascoltiamo per capire, ma  
per rispondere





SOCIETA'	NOME	COGNOME
ABI - Ass.ne Bancaria Italiana	Giuseppe	TIRACORRENDO
BANCA ANTONVENETA	Giovanna	CRUDELE
BANCA DI ROMA	Maurizio	SCLAVI
BANCA LOMBARDA E PIEMONTESE	Giorgio	SANDONA'
BANCA MONTE dei PASCHI di SIENA	Rolando	ROSA
BANCA POPOLARE COMMERCIO e INDUSTRIA	Cristina	ALFEI
BANCA POPOLARE COMMERCIO E INDUSTRIA	Marco	GIANCOLA
BANCA REALE	Carlo	CREVACORE
BANCA REALE	Giuseppe	CUNIBERTO
BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA	Renato	ROSSET
BANCO POPOLARE di VERONA e NOVARA	Sara	AVANZI
BANCO POPOLARE DI VERONA E NOVARA	Antonio Alberto	VITALI
BNL - BANCA NAZIONALE DEL LAVORO	Giuliano	POLI
CASSA DI RISPARMIO BOLZANO	Raffaella	SERAFINI
CREDITO EMILIANO	Marcello	ZINI
CREDITO EMILIANO	Patrizia	LOVATO
HELP PHONE	Francesco	CACCAMO
INTESA BCI Contact Center Multimediale	Giorgio	MELCHIONNI
INTESA BCI Contact Center Multimediale	Giuseppe	GIACINO
ONBANCA	Angelo	BASSI
ONBANCA	Domenico	DONOFRIDO
RASBANK - BANCA TELEFONICA	Ermanno	CISLAGHI
SAN PAOLO - IMI	Marco	ZAMBELLI
UNICREDITO ITALIANO	Barbara	BARTOCETTI
UNICREDITO ITALIANO	Francesco	ROSATO
WE@SERVICE	Giampaolo	DAL LAGO
WE@SERVICE	Flavia	COSTI



**17 ottobre 2002 Milano**  
**Gruppo Banche CMMC su tema**  
**"Esternalizzazione delle attività"**



## La cultura del confronto

- ❑ **Opportunità di sviluppo dell'economia italiana v/s cambiamento del comparto finanziario, in particolare per la relazione con la clientela.**
- ❑ **Filiali di una banca, oggi con forte presenza di tecnologie e di addetti sul territorio.  
Modello messo in discussione dai margini ridotti e dai cambiamenti di comportamento ed esigenze dei clienti.**

## I “ruoli” della banca:

- ❑ per agevolare lo sviluppo di nuove modalità di fruizione dei propri servizi, trasformazione digitale
- ❑ per favorire nuove modalità di fruizione di altri servizi collegati, es. tra PA e cittadini
- ❑ per la crescita in generale dei pagamenti on-line e del commercio elettronico
- ❑ per la crescita di consapevolezza sulla privacy di consumatori e aziende
- ❑ per iniziative social sul territorio, cultura finanziaria
- ❑ per l'innovazione, incluso il ricambio generazionale e la riqualificazione professionale
- ❑ ... in particolare per la relazione con i clienti

## A quali innovazioni guardare?

- ❑ Amazon, per controllo su stato di avanzamento di un processo. Come esempio di remote expert: tasto “mayday” per problema su tablet Kindle Fire
- ❑ Number26, conto corrente gestibile via smartphone con carta Mastercard da utilizzare per operazioni di acquisto e prelievo senza spese.
- ❑ Fintech, servizi di pagamento, prestiti peer-to-peer, crowdfunding: un bacino di ricavi che Goldman Sachs stima possa valere 4,7 miliardi di dollari.
- ❑ . . . .

## Alcuni suggerimenti per le banche

- ✓ **Riassetto organizzativo delle filiali**
- ✓ **Razionalizzazione dei prodotti offerti**
- ✓ **Maggiore analisi dei canali digitale, chat**
- ✓ **Più omogeneità tra canali anche nella comunicazione**
- ✓ **Mobile. Una qualsiasi forma di relazione con il cliente che non usi un device mobile è impensabile.**
- ✓ **Omnicanalità per specializzare i canali e ridurre i costi**
- ✓ **Organizzare e motivare i collaboratori al cambiamento**
- ✓ **Affrontare le problematiche del back office**
- ✓ **Investire su CX e ridurre il churn.**



## Il futuro dei lavori

Entro il 2020 si perderanno 5 milioni di posti di lavoro, causa intelligenza artificiale, robotica, ecc...  
Si potranno creare 2,1 milioni di nuovi posti.  
(fonte: "Future of Job" - World Economic Forum)

**serve riqualificare, riconvertire  
riabilitare, rimotivare**



“My profession has probably been transformed again  
just since we started this session.”

## Premio CMMC 2017

**Al miglior progetto-programma  
- attivato in presenza di una  
crescente digitalizzazione -  
per convertire e motivare  
il personale impiegato nel  
processo di relazione con il cliente**

**HR  
Innovation**



**Digital  
Transformation**

**The “Experience Generation”  
is changing the game for customer  
service organizations to deliver a  
new ideal customer experience.**

**Today’s customers are dictating  
the terms of engagement.**





# Premio CMMC 2017

**Al miglior progetto-programma  
di Customer Experience  
Management  
(secondo anno)**

**Marketing  
Innovation**



**Digital  
Transformation**

# Comunicazione Uomo macchina: lo stato dell'arte, i possibili scenari futuri e le occasioni per i contact center

1

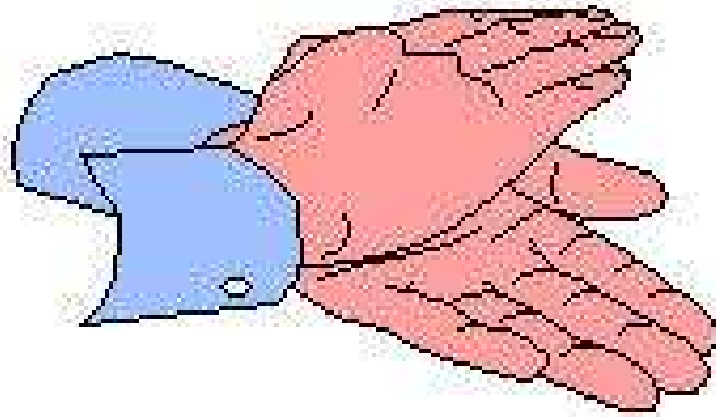
I sistemi di automazione stanno cambiando il modo di comunicare con il cliente e il modo di lavorare delle persone.  
Per questo riteniamo sia opportuno dedicare un approfondimento a questo tema  
Obiettivo: fare un punto sulle tecnologie esistenti, analizzare i possibili scenari e le occasioni di sviluppo.

## **Comunicazione Uomo macchina: lo stato dell'arte, i possibili scenari futuri e le occasioni per i contact center**

**2**

**I sistemi di automazione possono :**

- **generare maggiore soddisfazione del cliente**
- **generare maggiore soddisfazione del lavoratore**
- **modificare la strutture e le professionalità presenti in azienda**
- **generare nel medio–lungo periodo un incremento di efficienza.**



**grazie per l'attenzione!**

**[www.club-cmmc.it](http://www.club-cmmc.it)  
[mario.massone@markab.it](mailto:mario.massone@markab.it)**