



BANCA TELEFONICA Il Contact Center di Cariparma



CHI È BANCA TELEFONICA

Banca Telefonica è il Contact Center di Cariparma, un istituto di credito che dal 2007 fa parte del gruppo francese Crédit Agricole, leader europeo nel settore bancario e assicurativo, presente con 11.000 filiali in oltre 70 Paesi nel mondo. Con l'ingresso in Crédit Agricole, Cariparma ha dato vita al gruppo bancario Cariparma FriulAdria, da subito fra i primi dieci player nel panorama bancario nazionale.

Dall'aprile 2009 Banca Telefonica fa parte della Direzione Canali Diretti e Marketing Strategico e rientra in un importante progetto del Gruppo che ha l'obiettivo di offrire ai clienti un set di canali di comunicazione diversificati, ma al contempo integrati e complementari.

Questo servizio, parallelamente all'Internet Banking, consente agli utenti di operare in qualunque momento della giornata, ottimizzando i tempi, in totale autonomia e sicurezza. Chiamando il Numero Verde 800 77 11 00, i clienti possono accedere a funzioni informative e dispositive relative ai propri rapporti di conto corrente, deposito titoli e carte. Il servizio è gratuito e attivo – sia da fisso che cellulare – tutti i giorni tramite Risponditore Automatico, 24 ore su 24, 365 giorni all'anno; con il supporto di operatori qualificati dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20.30. Il servizio è accessibile anche dall'estero telefonando al numero +39 0521 942940.

Le principali attività di Banca Telefonica si possono raggruppare in due macro gruppi:

- ❖ **trading e operatività dispositiva di conto corrente:** gli utenti del servizio possono effettuare disposizioni di compravendita titoli azionari, obbligazionari, fondi, anche per i clienti traders dell'Internet Banking; impartire disposizioni varie di conto corrente (es. bonifici Italia ed estero, mav, ricariche telefoniche, ecc.)
- ❖ **Customer Care & Service:** gli operatori di Banca Telefonica gestiscono richieste specifiche informative di conto corrente e deposito titoli degli utenti del servizio. In più, forniscono supporto alle richieste d'informazioni pervenute al Numero Verde e alla sezione 'Contattaci' del sito istituzionale, relative a prodotti nuovi o posseduti, rapporti in essere, richieste di mutuo, segnalazioni di disagi, telefonate a supporto della rete di filiali, tutto in stretta relazione con le funzioni commerciali e organizzative.

'Risparmio di tempo, garanzia della gestione commerciale dei clienti, ritorno commissionale per le filiali di riferimento sono alcuni dei vantaggi offerti da Banca Telefonica – spiega Loredana Motta, responsabile di Banca Telefonica. Grazie ai servizi proposti da Banca Telefonica, il rapporto Cliente/Gestore non viene a perdere valore né qualità. Ogni operazione viene gestita con professionalità, coinvolgendo il Gestore e il Responsabile di Filiale. I nostri clienti apprezzano in modo particolare il servizio offerto, che consente loro di compiere operazioni ovunque si trovino e di contattare Cariparma in qualunque momento, supportati da personale disponibile e preparato.'

I risultati della recente indagine di Customer Satisfaction relativa alla qualità percepita dei principali driver di soddisfazione – effettuata su un campione di clienti – evidenziano che Banca Telefonica ha totalizzato un grado di soddisfazione pari all'80,6%.



www.reitek.com

RICERCA NUOVA PIATTAFORMA

Nel 2007, a seguito dell'uscita di Cariparma dal Gruppo Intesa si sono verificati notevoli cambiamenti, soprattutto a seguito dell'acquisizione delle 173 filiali di Banca Intesa. Si è evidenziata, in particolare, la necessità per Banca Telefonica di adottare un nuovo supporto tecnologico ed informatico di front end, adeguato alla nuova sede logistica e alle esigenze della clientela acquisita.

PROGETTO

Nell'ambito dell'adozione del nuovo prodotto di front end, Cariparma sceglie per la gestione tecnologica di Banca Telefonica la soluzione **ContaCT Highway** di **Reitek** integrata con il prodotto **One-to-One** di Engineering.

Mentre **One-to-One** viene utilizzato per l'identificazione dei clienti e la gestione della maggior parte delle funzioni informative di conto corrente e per l'esito di ordini di borsa, **ContaCT Highway** è l'applicativo che definisce la struttura dell'IVR di Banca Telefonica e che tramite **CTPhoneEvo** permette la gestione della barra telefonica di **One-to-One**. Tramite **CTView** i team-leader hanno la possibilità di monitorare e meglio gestire le code e gli operatori; l'utilizzo del **CTReports** permette di analizzare l'andamento dei flussi telefonici inbound ed outbound; con **CTManager** invece è possibile modificare le strategie del servizio offerto.

Infine con **Webplay** i Team Leader con gli operatori hanno la possibilità di riascoltare specifiche telefonate in determinate situazioni, come ad esempio la contestazione del cliente.

L'introduzione della soluzione di **Reitek**, integrata con **One-to-One**, ha razionalizzato il supporto tecnologico utilizzato dagli operatori: i PC sono stati dotati di un'applicazione unica per la gestione della telefonata, integrandola con il centralino e permettendo a ciascun operatore di utilizzare un solo strumento per effettuare e ricevere chiamate.

RISULTATI

L'adozione di **ContaCT Highway** di **Reitek** ha significato per Banca Telefonica:

- ❖ miglioramento dell'organizzazione nell'erogazione del servizio,
- ❖ ampliamento nella gamma delle funzioni offerte,
- ❖ maggiore autonomia nella realizzazione delle campagne outbound,
- ❖ sviluppo di un IVR particolarmente efficiente, su cui è possibile inserire messaggi pubblicitari.

'Reitek – afferma Loredana Motta, Responsabile di Banca Telefonica – si è dimostrato un partner affidabile, capace di seguirci passo dopo passo e di capire le nostre esigenze, trasformandole in un prodotto su misura per noi. Disponibilità e capacità di ascolto sono i tratti distintivi di Reitek che ci hanno positivamente impressionato. Entusiasmo e passione accomunano Reitek e la squadra di Banca Telefonica.'

PROSPETTIVE FUTURE

Il futuro di Cariparma parlerà sempre più di **multicanalità** e sarà focalizzato sullo sviluppo del web come mezzo per ascoltare veramente il cliente e sviluppare con lui un rapporto one-to-one. Al momento, sul sito internet, le possibilità di contatto sono rappresentate dalla sezione 'Contattaci', dove giungono richieste di informazione o appuntamento a cui risponde un operatore di Banca Telefonica. Nel medio termine

Cariparma sta pensando di arricchire il portfolio di strumenti per comunicare con i suoi clienti attuali e potenziali proponendo soluzioni innovative e prendendosi cura di loro, accompagnandoli nella fase di navigazione del sito e degli strumenti operativi web, massimizzando l'esperienza on-line destinata a diventare unica.