

Cliente



fondazione, sede	1860, Parma
assetto societario	Gruppo Cariparma Crédit Agricole
tipologia	S.p.A.
settore	bancario
prodotti	servizi finanziari Retail (903 sportelli), Corporate (6 Aree e 30 Centri Imprese) e Private (23 Centri)*
collaboratori	9.000*
diffusione	1.000 fra filiali e sportelli*
clienti	1,8 milioni*
sito web	www.cariparma.it

*dati al 30.06.2011

Progetto

Cariparma Customer Service

Nel 2007 Cariparma entra a far parte del Gruppo Crédit Agricole. L'uscita dal Gruppo Intesa e l'acquisizione delle 173 filiali di Banca Intesa rende necessari numerosi cambiamenti strutturali.

Nel 2008 si è evidenziata 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.

È in questo contesto che Cariparma sceglie la soluzione Reitek per Banca Telefonica, che si occupa nel dettaglio di:

- ➔ supportare tutti i servizi informativi e dispositivi di Nowbanking Banca Telefonica e web, per lo più di componente Retail;
- ➔ vestire il ruolo di front-end per il Numero Verde delle singole banche del Gruppo Cariparma Crédit Agricole: Cariparma 800 77.11.00, FriulAdria 800 88.15.88; Carispezia 800 44.55.66;
- ➔ supportare l'operatività dei Clienti Traders Nowbanking Internet;
- ➔ gestire, in collaborazione con la rete, le comunicazioni via e-mail pervenute dai siti istituzionali - Sezione Contattaci, in un'ottica di cura e servizio al cliente.

...non solo un'interfaccia verso l'esterno ma anche un importante fulcro di comunicazione interna:

- ➔ generare reportistica per la Direzione Generale, il Servizio Canali Diretti e la rete commerciale;
- ➔ erogare reportistica per tutti i Responsabili di struttura (Retail, Corporate, Private, IT, Customer Satisfaction...)

PERCHÈ REITEK?

Cariparma sceglie per Banca Telefonica la soluzione ContaCT Highway di Reitek integrata con il prodotto One-to-One di Engineering. Oggi il Contact Center utilizza la soluzione Reitek anche per erogare il Service a FriulAdria e Carispezia.

Il fattore decisivo per la selezione di Reitek come partner tecnologico è stato la provata solidità e integrabilità della soluzione ContaCT Highway, essenziale a fronte del complesso panorama di sviluppi e migrazioni tecnologiche affrontato da Cariparma negli ultimi anni.

Applicazioni e formazione

Un'unica infrastruttura centralizzata, basata sulla soluzione multitenant ContaCT Highway, consente a Cariparma di gestire contemporaneamente il Customer Service e l'assistenza interna per le filiali di tutte le banche del Gruppo. La piattaforma tecnologica comprende i moduli inbound, outbound IVR, Voice Recording e integrazioni con

applicativi personalizzati Cariparma.

In fase di adozione della nuova piattaforma, Reitek ha erogato corsi di formazione per operatori, staff e responsabile del Contact Center, al fine di poter usufruire al meglio di tutte le funzionalità della nuova soluzione ContaCT Highway.

Risultati e futuro

La visione di Cariparma è focalizzata sulla convergenza delle modalità di interazione del servizio Nowbanking, l'offerta multicanale informativa e dispositiva Cariparma che offre credenziali unificate di accesso per web, mobile e telefono. Dalla crescente sinergia di questi canali è possibile ottimizzare ulteriormente i servizi al cliente e perfezionare le attività del Customer Service. E' possibile tracciare alcune linee guida per future implementazioni:

- ➔ revisione dei processi di gestione delle e-mail per ottenere maggiore automatizzazione, a parità di qualità del servizio;
- ➔ particolare attenzione al web, ovvero gestione delle interazioni on-line per incrementare la conversion rate sul sito;
- ➔ funzionalità di monitoraggio in tempo reale delle interazioni;
- ➔ snellimento delle statistiche alla base della reportistica.

"Il mercato ci sta chiedendo di rafforzare la prevendita e l'assistenza commerciale: questi sono componenti sempre più cruciali e ad alto valore aggiunto nell'interazione con il pubblico perché stimolano l'interesse del cliente, proponendo il prodotto giusto al momento giusto e promuovendo la successiva concretizzazione in filiale. Per noi l'importanza di uno strumento così centrale come il Customer Service non può che aumentare, ci auguriamo, anche con soluzioni innovative per la scalabilità e la flessibilità della piattaforma tecnologica, di pari passo con l'espansione e la razionalizzazione delle filiali."

Assunta Benincasa
Responsabile Banca Telefonica Cariparma

Dati

collaboratori	32*
clienti Nowbanking	225.000 utenze*
traffico telefonico	615.000 accessi sul Numero Verde Cariparma (di cui 100.000 circa sugli operatori)*

*dati al 30.09.2011

