



## **FORUM HR 2016**

### **Dialogo banca-cliente: l'innovazione tecnologica a sostegno di una nuova relazione**

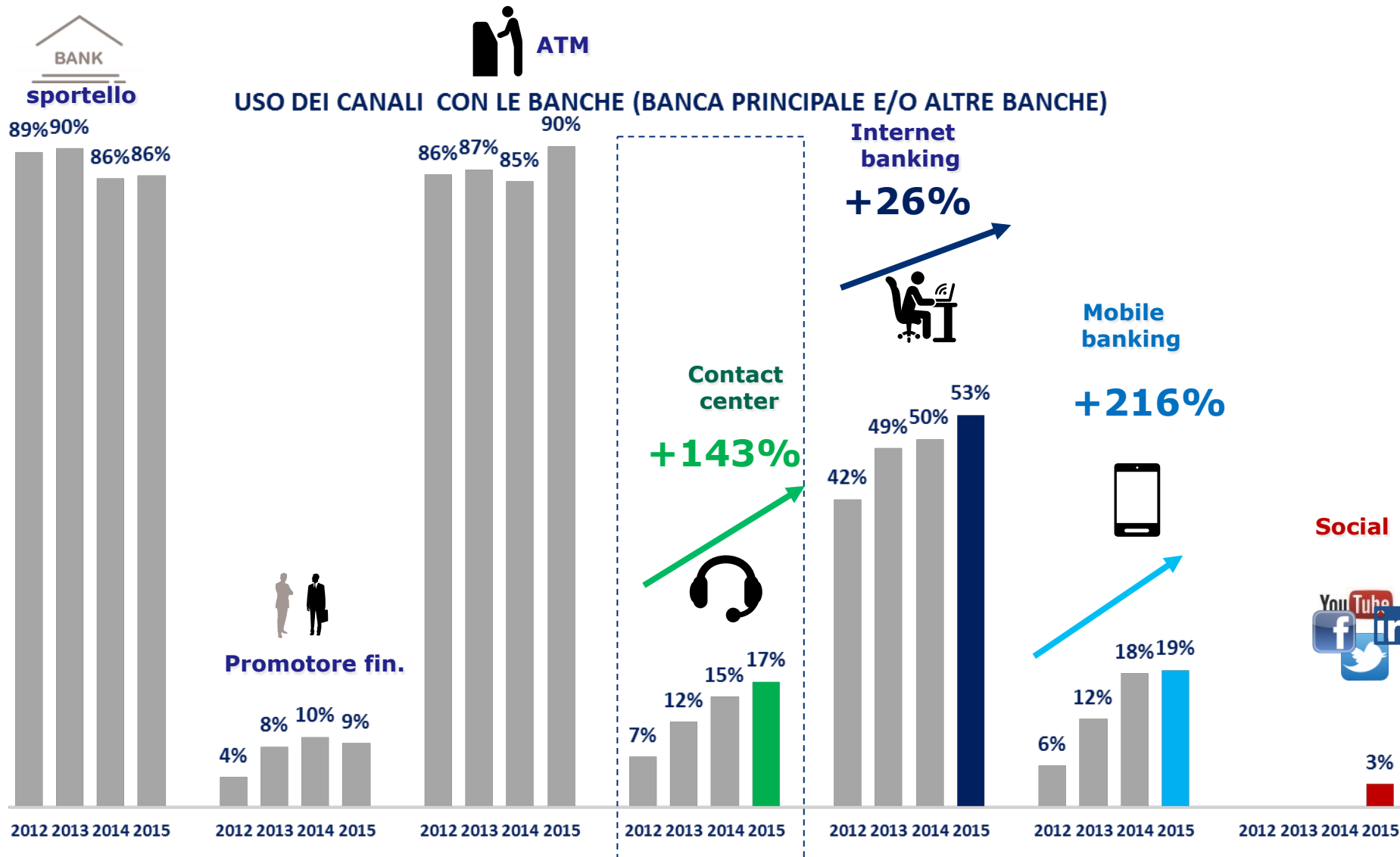
Daniela Vitolo  
Ufficio Analisi Gestionali  
Direzione Strategie e Mercati Finanziari ABI

Roma, 10 maggio 2016

---

## **Come sono cambiati i clienti nel contatto con la banca**

# LO SVILUPPO DEGLI UTILIZZATORI DI CANALI DIGITALI



Fonte: Osservatorio ABI-GfK 2012- 2015 –  
Interviste CATI – campione di bancarizzati 18-74 anni

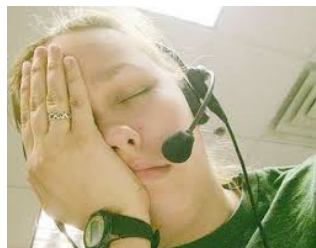
---

## Cosa è cambiato nel modo di lavorare di chi è a contatto con i clienti?

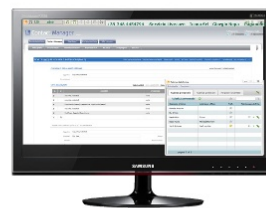


- **I Contact Center Bancari** (*dall'Osservatorio ABI ABI Lab sui Contact center*)

# In 10 anni l'innovazione tecnologica ha cambiato i contact center bancari



- ❑ Telefono (anche in cuffia) con registratore integrato
- ❑ 2 Pc: uno per procedure interne e l'altro per chiamate verso i clienti
- ❑ + Sistemi di ticketing per la gestione di problematiche complesse



- ❑ Telefono con cuffia
- ❑ Unico Pc collegato che consente di:

- ❑ Centralino + Telefono
- ❑ Registratore



CALL CENTER BASE  
utilizzo di tecnologie telefoniche evolute

CALL CENTER INTEGRATO  
integrazione fra tecnologia informatica e telefonica



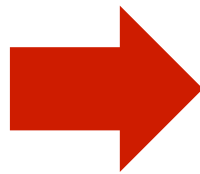
CONTACT CENTER  
integrazione fra tecnologia telefonica e web

- ❑ Accedere a procedure diverse
- ❑ fare Chat con clienti
- ❑ Fare Video chat
- ❑ Interagire con le persone sui social media

# Maggior articolazione dei compiti delle risorse umane e possibilità di sviluppare un percorso di crescita professionale completo

## Maggior articolazione dei compiti

- ❑ Assistenza su **prodotti e servizi**
- ❑ Assistenza **tecnica**
- ❑ **Gestione commerciale** per sviluppare la vendita (diretta e indiretta)
- ❑ **Approccio proattivo** con i clienti
- ❑ Gestione della relazione con i clienti via telefono, **video e «social»**
- ❑ Gestione relazionale a 360° del cliente: da assistente a **gestore**



## Gli skill

Ad oggi in media ogni contact center classifica circa **20 skill diversi**

(cresciuti di circa il **20% negli ultimi 5 anni\***)

\*Fonte: Analisi su dati Osservatorio ABI- ABI Lab sui Contact center bancari 2010-2015 – campione costante di rispondenti

# Il contact center diventa strategico e l'occupazione cresce

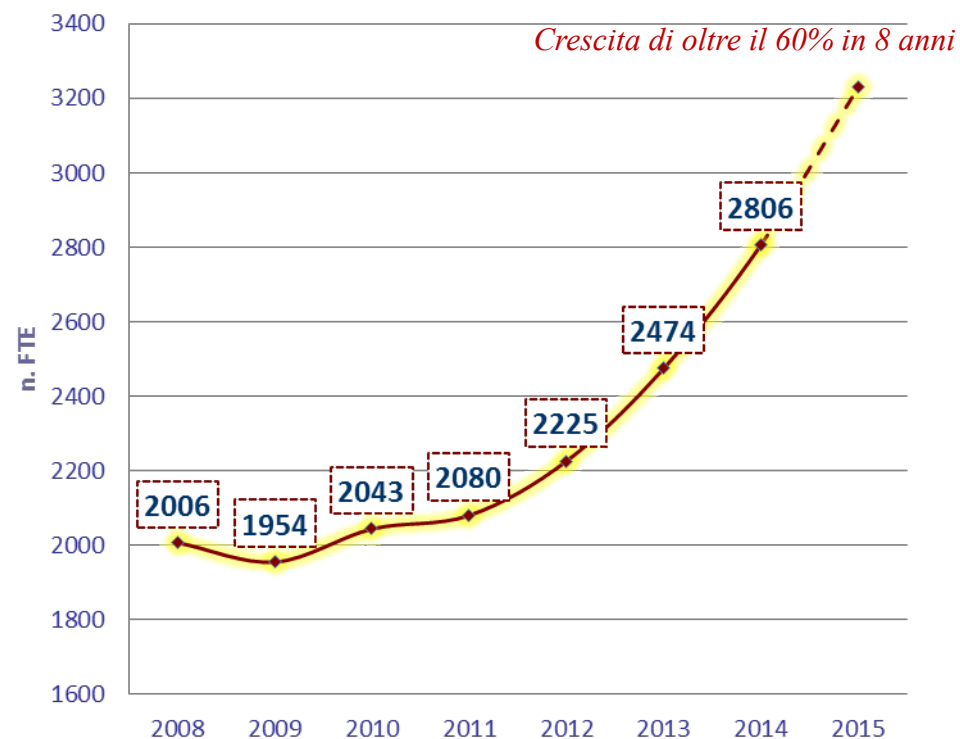
I contact center bancari si sono così trasformati

da centri di **costo**

a centri di **creazione di valore**



## Trend FTE in-house



Fonte: Analisi su dati Osservatorio ABI-ABI Lab sui Contact center bancari 2008-2015 – campione costante di rispondenti

# Tendenze evolutive dei contact center

**Gestire operazioni sempre più complesse**

**Ottimizzare i livelli di efficienza e qualità**

Rafforzare ulteriormente le strutture, sia in termini dimensionali sia di competenze

Sviluppare una maggiore proattività, anche in ottica commerciale

Migliorare ulteriormente la qualità del servizio per il cliente

Arricchimento delle informazioni sul cliente a disposizione degli operatori (prodotti da offrire, portafoglio ottimale di investimento, ecc)

Rafforzare la sinergia con gli altri canali

Identificare nuove forme di specializzazione degli operatori (ad esempio creando competence center)



---

## Cosa è cambiato nel modo di lavorare di chi è a contatto con i clienti?



- L'agenzia

## Cambia anche il lavoro in agenzia (1/2)



Dematerializzazione

Meno lavori  
routinari



Atm evoluti

Meno gestione del  
contante

**Più tempo da dedicare  
ai clienti**

## Cambia anche il lavoro in agenzia (2/2)

### Strumenti di supporto innovativi



Possibilità di dare ai clienti la giusta attenzione (appuntamenti)



Più strumenti a supporto della consulenza (simulatori, roboadvisor, crm,...)



Possibilità di comunicare a distanza con i clienti (cellulari, video chat, condivisione di documenti a distanza)

**Più relazione, assistenza, proattività e consulenza ai clienti**

---

## **L'innovazione tecnologica crea valore**

# L'innovazione tecnologica e l'effetto Win-Win-Win

**Banca**



Maggior conoscenza dei clienti, proattività e innovatività

**Risorse Umane**

**Operatore di Contact Center**



Approccio gestionale

**Gestore in agenzia**



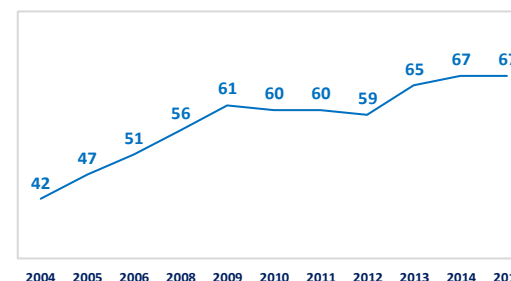
Approccio imprenditoriale

**Clienti**



Maggior qualità fornita e disponibilità del servizio in tempi più coerenti con i nuovi stili di vita

**SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER LA BANCA\***



VOTI 7+8



**Grazie per l'attenzione!**



***d.vitolo@abi.it***



## **FORUM HR 2016**

### **Dialogo banca-cliente: l'innovazione tecnologica a sostegno di una nuova relazione**

Daniela Vitolo  
Ufficio Analisi Gestionali  
Direzione Strategie e Mercati Finanziari ABI

Roma, 10 maggio 2016