

i casi di successo di
IFM Group

IFM Infomaster Revos Italia Scalab Next Up Lightcomm

IFM Group
Via 5 maggio, 81
16147 Genova
010 374 7811
www.ifmgroup.it

La filiale virtuale di Sparkasse

Il cliente prima di tutto



Kärntner Sparkasse AG è la Cassa di Risparmio della Carinzia, la regione più meridionale dell'Austria, presente dal 2006 anche in Italia con le filiali di Udine, Conegliano, Treviso e Vicenza. Obiettivo di Sparkasse è quello di divenire il punto di riferimento per privati, artigiani e piccoli e medi imprenditori, che desiderano recuperare il contatto diretto e professionale con la propria banca di riferimento, venuto a mancare dopo gli accordi e le fusioni degli ultimi anni, che hanno portato alla nascita di grandi gruppi bancari.

La Filiale Virtuale si trova a Udine, nello stesso edificio della filiale tradizionale e nella stessa città dove ha sede anche la Direzione della banca. Una location ideale per poter prendere decisioni, anche strategiche, nel minor tempo possibile e per poter interagire in maniera ottimale con i colleghi della banca tradizionale.

Dal momento che la presenza di Sparkasse in Italia è circoscritta all'area del Triveneto, l'Istituto ha cercato un canale alternativo alla filiale tradizionale per raggiungere il maggior numero di clienti possibile sull'intero territorio nazionale. La scelta è stata quella di istituire una filiale virtuale raggiungibile sia via Internet sia via telefono, che desse la possibilità al cliente di optare per il canale più consono alle sue esigenze e preferenze. A questo scopo sono state prese in esame due diverse opportunità: affidare in outsourcing la gestione del servizio oppure erogarlo direttamente, sviluppando internamente una struttura che mettesse a profitto le competenze professionali dei dipendenti della banca. 'Il nostro Istituto si contraddistingue per l'elevata qualità dei prodotti e dei servizi offerti al cliente e per il rapporto diretto e di fiducia che si instaura con i consulenti della propria filiale.

Per poter offrire la stessa attenzione al cliente anche attraverso un canale alternativo, abbiamo quindi deciso di sviluppare direttamente una filiale virtuale con le caratteristiche della banca stessa', sottolinea Luisa Seculin, responsabile della Filiale Virtuale di Kärntner Sparkasse AG.

Nel 2008 viene inaugurata la Filiale Virtuale di Sparkasse (www.filialevirtuale.it), una piattaforma di consulenza online operativa 24 ore su 24, che offre la stessa competenza e professionalità delle filiali tradizionali. I clienti, in qualsiasi momento e da qualsiasi luogo, possono aprire on line conti di deposito e conti correnti, effettuare operazioni di trading online, tra cui la compravendita di pct, ricevere consulenza specifica sui prodotti venduti, richiedere assistenza nella compilazione della modulistica dei relativi contratti, ed effettuare qualsiasi tipo di operazione bancaria. Al fine di offrire servizi anche attraverso il canale telefonico (informazioni movimenti, bonifici, giroconti, vendita prodotti, ecc.), a Internet è stato affiancato un numero verde gratuito raggiungibile dagli utenti sia da telefono fisso sia da cellulare, dotato di un sistema di autenticazione in grado di garantire la sicurezza e la privacy delle disposizioni effettuate dal cliente. 'Dopo le prime analisi e valutazioni delle nostre esigenze abbiamo delineato il progetto, affidandone la realizzazione al partner tecnologico C Global, società del Gruppo Cedacri, e alla soluzione Cti PhonesEnterprise di Ibm Infomaster', spiega Seculin. La fase iniziale del progetto ha interessato l'integrazione di PhonesEnterprise con il sistema operativo utilizzato da Sparkasse e sviluppato in precedenza da Cedacri, e con il sito istituzionale www.sparkasseitalia.it, al quale i clienti possono accedere per la sottoscrizione on line dei diversi prodotti offerti.

L'implementazione di PhonesEnterprise ha permesso a Sparkasse di gestire in modo flessibile le chiamate inbound e outbound e di disporre di un sistema di segreteria telefonica che entra in funzione automaticamente in caso di code, permettendo di richiamare il cliente appena un operatore si rende disponibile. Inoltre, nel caso il cliente effettui disposizioni o compravendita di titoli, il sistema effettua automaticamente l'indispensabile registrazione della chiamata.

'Un altro aspetto molto interessante di questo sistema - commenta Seculin - è la possibilità di tenere traccia di tutte le chiamate per poter realizzare report settimanali e mensili sul flusso di telefonate in entrata, sulla durata delle stesse, sul numero di chiamate perse e di quelle gestite dalla segreteria telefonica. Il prossimo passo potrebbe essere quello di creare report sui motivi delle chiamate, generato dal dato inserito al termine di ogni telefonata da parte dell'operatore della Filiale Virtuale. Tutte informazioni che ci possono permettere di monitorare il livello del servizio erogato ai nostri clienti e di identificare gli ambiti di intervento per migliorare ulteriormente qualità ed efficienza.'

Grazie al successo e all'approccio innovativo della Filiale Virtuale, che dalla sua nascita a oggi ha superato i 2.000 clienti e i 1.500 conti su tutto il territorio italiano, il brand di Sparkasse ha aumentato sensibilmente la propria notorietà a livello nazionale.

