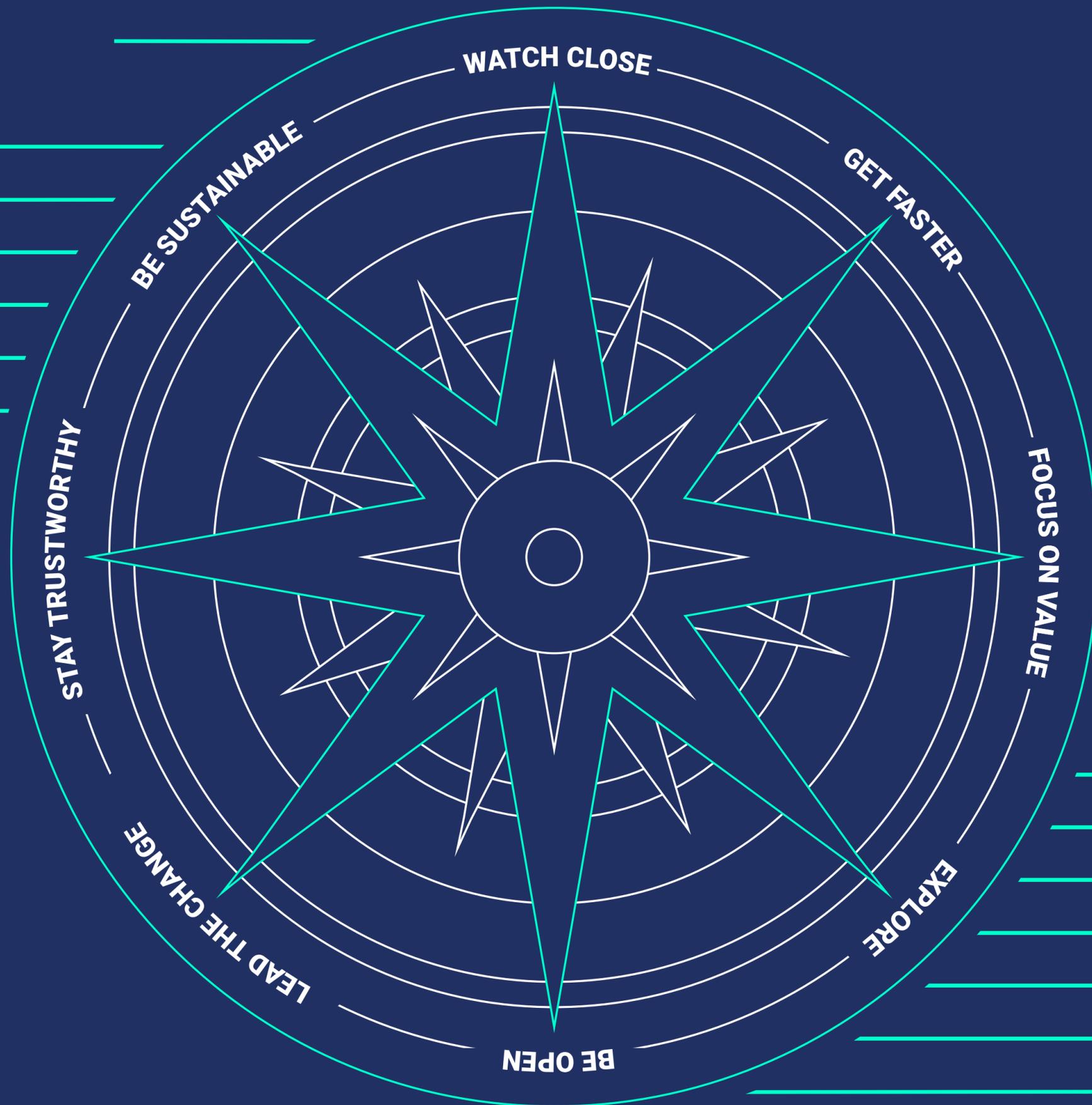


WATCH CLOSE



**Essere appassionati della
soddisfazione del cliente,
studiarne i comportamenti,
accompagnarlo nel customer
journey su tutti i punti di
contatto, rendere l'esperienza
d'uso dei servizi bancari sempre
più accattivante, restandogli
al fianco.**

WATCH CLOSE

Le tematiche da presidiare



Il customer
engagement



La relazione
sui canali digitali



Il valore dell'assistenza
nel customer journey

Customer engagement



70%

Banche con investimenti crescenti sul canale Mobile

30%

Banche con investimenti crescenti sul canale Filiale

70%

Banche con processo di Digital Onboarding



La relazione sui canali digitali

+106%

Clienti attivi da App
tra il 2018 e il 2022

3,1

App offerte in media da
ogni banca/ gruppo bancario

Il valore dell'assistenza nel customer journey

39%

Banche con strutture di Contact Center attive anche la domenica

38%

Banche con Contact Center che utilizzano chatbot

ABI Lab