

# Minsait Italy

*Da omnicanalità ad opticanalità*

*L'evoluzione dei modelli di relazione banca/cliente*



# Le priorità per la digitalizzazione delle banche

- 1 | Opticanalità e creazione di Cognitive Experience Centers
- 2 | Automazione ed ottimizzazione dei processi
- 3 | Adozione di modelli di BPO evoluto

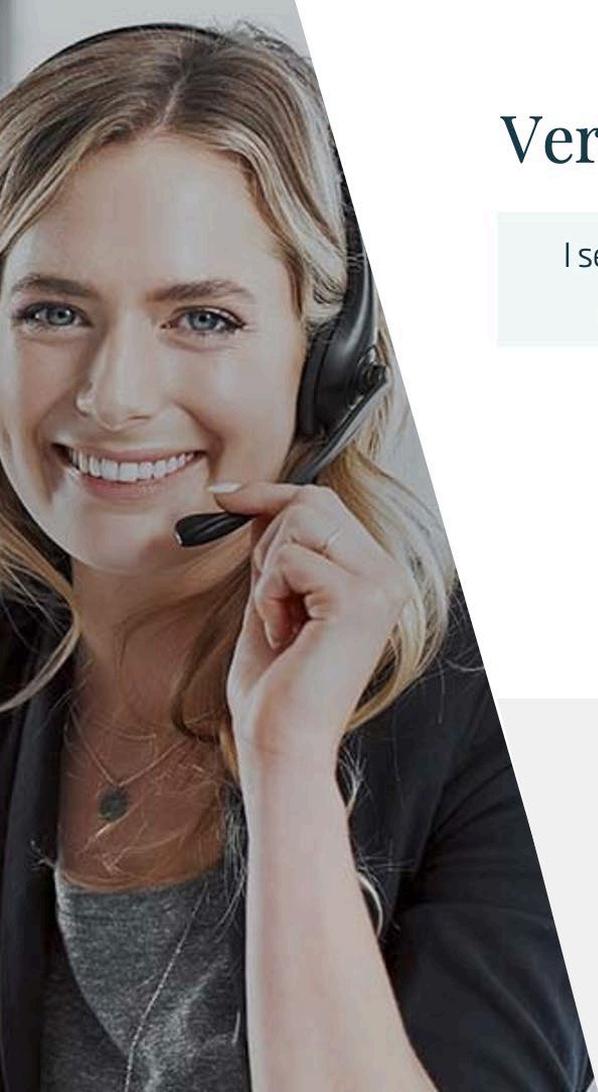


# Un nuovo modello di relazione tra banca e cliente

***Opticanalità*** per un servizio tailorizzato per segmenti di clienti

***Emotional Banking*** per accompagnare i clienti durante l'intero ciclo di vita

***Canali di comunicazione*** liquidi che offrono un'interazione dinamica, flessibile e personalizzata



# Verso il Cognitive Experience Center bancario

I servizi di Contact Center hanno acquisito un crescente peso strategico grazie al successo degli approcci *customer centric*, volti a fornire esperienze distintive al cliente finale.



## Cognitive

Centro intelligente di ascolto proattivo e di relazione.



## Experience

Pone al centro un'esperienza di valore e coerente nei diversi punti di contatto



## Center

Operatori umani, che danno un tocco personale alla relazione, e complementano le più innovative tecnologie di AI

## Leve di accelerazione verso il Cognitive Experience Center

1 | Self-service

2 | Agenti cognitivi

3 | Proattività

4 | Automazione

5 | Augmented Intelligence

# Intelligence Process Automation

Il cliente deve essere al centro della strategia, incorporando ai tradizionali KPI focalizzati sul risparmio e sui benefici economici, indicatori che misurino la soddisfazione del servizio.



I tre key drivers dell'*Intelligence Process Automation*

Digitale

Integrato

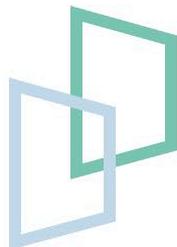
Intelligente



# Outsourcing dei Processi di Business

Esternalizzare e automatizzare i processi di business può rappresentare un vantaggio differenziante per il settore finanziario e assicurativo italiano nella ripresa post Covid.

Riduzione  
dei costi



Qualità percepita  
dal cliente

Modello di BPO evoluto può rappresentare opportunità per il settore finanziario in cinque ambiti:



Omnicanalità e  
Multifunzionalità



Customer  
Journey  
unificata



RPA e  
Intelligenza  
Artificiale



Social media



Tecnologia  
Cloud



# Grazie

**Adriano Gerardelli**  
Head of Financial Services  
di Minsait Italia

minsait

An Indra company

