

# 8° FORUM BANCA E IMPRESA

MILANO, 16 MAGGIO 2017



IN COLLABORAZIONE CON:

 **BANCO BPM**

EXHIBITOR:

 **SECURE  
GROUP**

 **KPMG**

CON IL CONTRIBUTO DI:

**FINANZA & MERCATI**  
24 ORE

OFFICIAL SPONSOR:

 **Genesys®**

 **JAGUAR**  **LAND  
ROVER**

FORNITORE UFFICIALE:

 **LAVAZZA**  
TORINO, ITALIA, 1895

# 8° FORUM BANCA E IMPRESA



**Strategie da adottare per supportare l'evoluzione digitale nel settore bancario  
L'esperienza Banca Mediolanum.**



**Andrea Bordoli** Responsabile Customer Banking Care Banca Mediolanum



**Luca Lattuada** Senior Account Executive Genesys

# 8° FORUM BANCA E IMPRESA



**Strategie da adottare per supportare l'evoluzione digitale nel settore bancario  
L'esperienza Banca Mediolanum.**



Luca Lattuada Senior Account Executive Genesys



## LEADERSHIP DI MERCATO COMPROVATA

---

- ✓ **Gartner Leader 2 Anni Consecutivi**  
2016 Gartner MQ Contact Center as a Service
- ✓ **Gartner Leader 8 Anni Consecutivi**  
2016 Gartner MQ Contact Center Infrastrutture
- ✓ **2016 Forrester Wave Leader**  
Contact Center  
Interction Management for Large Contact  
Center (report inaugurale)
- ✓ **2016 Forrester Wave Leader**  
Contact Center  
Interction Management

## L'UNICO VENDOR PURO OPERATIVO SULLA CUSTOMER EXPERIENCE

---

- ✓ **25** anni
- ✓ **45** Paesi con Uffici
- ✓ **5,000** Dipendenti
- ✓ **10,000** Clienti
- ✓ **1,000 +** Partner
- ✓ **\$200 M** Investimento annuo  
in ricerca e sviluppo
- ✓ **1,000** Brevetti

## The World's #1 Customer Experience Platform

---

### Award Winning Products and Organization





# LA CRONOLOGIA DI GENESYS



**1999**

Le interazioni passano da un modello esclusivamente vocale a uno multicanale, con i clienti che desiderano più modalità di contatto con le aziende



**2006**

L'infrastruttura di contact center migra dalla tecnologia TDM legacy a quella basata su SIP per ridurre i costi, virtualizzare il contact center e consentire interazioni multimediali



**2016**

Le interazioni con i clienti evolvono dall'utilizzo di molti canali compartimentati a un unico customer journey agevole e omnicanale



ERA DEL CALL CENTER

ERA DEL CONTACT CENTER

ERA DELL'ENGAGEMENT OMNISCANALE



**1995**

La gestione delle chiamate supera la semplice distribuzione via ACD per passare alla CTI, fornendo dati pertinenti agli agenti nel corso della chiamata



**2001**

Il self-service evolve dagli IVR con funzionalità abilitate dalla pressione di un tasto alle applicazioni vocali Voice XML per interazioni più naturali



**2012**

Le aziende desiderose di implementare contact center più potenti a costi inferiori guidano il passaggio dall'on-premise al cloud

“Le persone credono che i prodotti e le customer experience siano diversi, quando la stessa customer experience è di fatto un prodotto.”

**STEVE MAIDMENT**

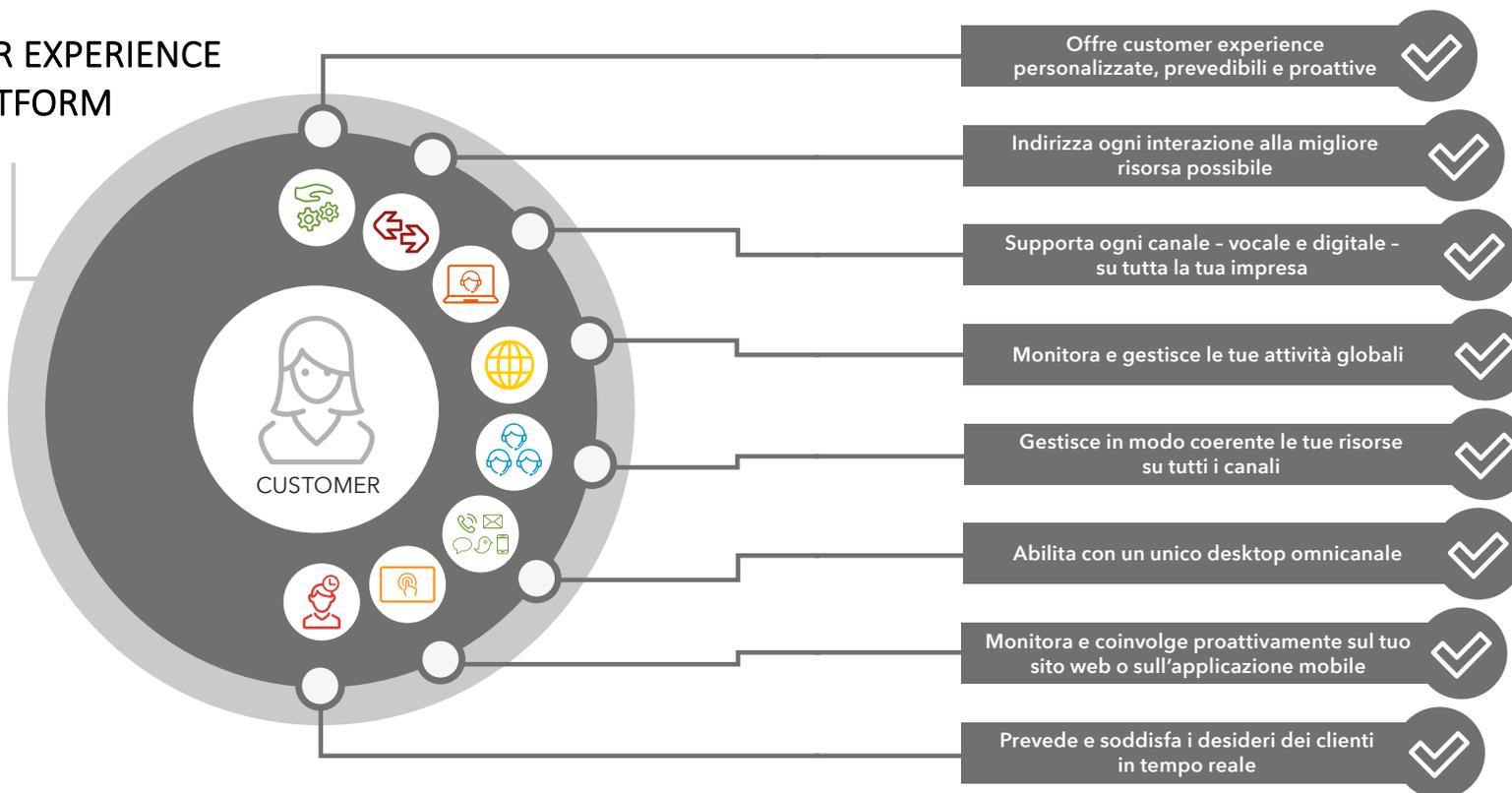
*General Manager - Digital Channels and Innovation, Australia Post*  
Australia Post e la propria azienda di trasporti e logistica, StarTrack, costituiscono la più grande rete retail australiana e veicolano 12,6 milioni di articoli a 11,3 milioni di indirizzi al giorno



# LA RISPOSTA DI GENESYS

## ENGAGEMENT OMNICANALE

### CUSTOMER EXPERIENCE PLATFORM



# 8° FORUM BANCA E IMPRESA



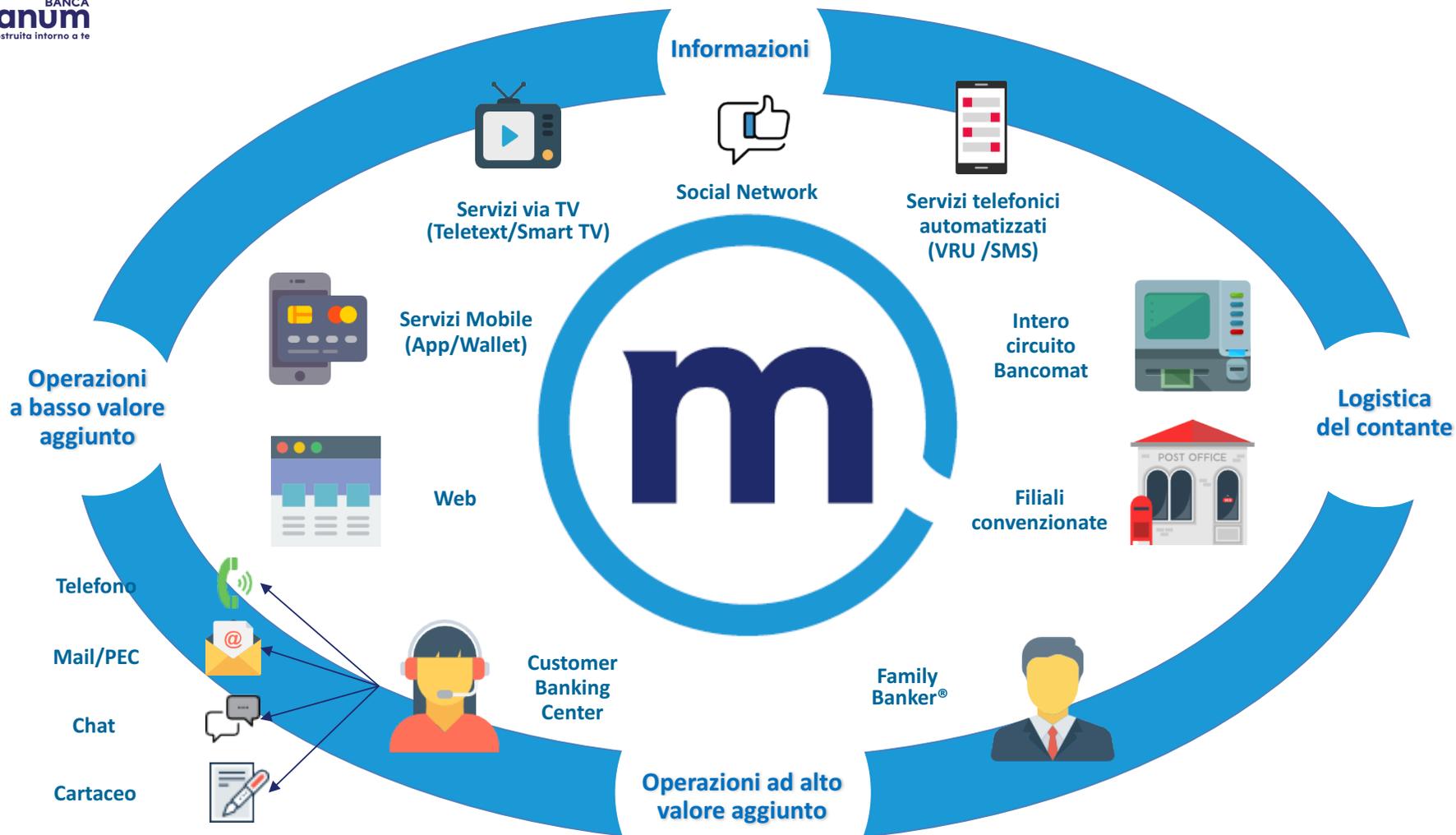
**Strategie da adottare per supportare l'evoluzione digitale nel settore bancario  
L'esperienza Banca Mediolanum.**



**Andrea Bordoli** Responsabile Customer Banking Care  
Banca Mediolanum



# IL MODELLO MEDIOLANUM





## OBIETTIVI

- Omnicanalità
- Contact History Multicanale
- Contact Blending
- Progressive Dialing
- Speech & Contact Analytics
- Co-Browsing anche su Mobile
- Gestione integrata Survey





## BENEFICI

- > Tracciatura automatica di tutti i contatti
- > Ottimizzazione dei livelli di servizio su tutti i Canali
- > Tramite lo Speech Analytics, analisi tempestiva delle esigenze per azioni di caring
- > Riduzione dei tempi di gestione delle pratiche
- > Miglioramento dell'esperienza d'uso del Cliente



# 8° FORUM BANCA E IMPRESA

MILANO, 16 MAGGIO 2017



IN COLLABORAZIONE CON:



OFFICIAL SPONSOR:



EXHIBITOR:



CON IL CONTRIBUTO DI:



FORNITORE UFFICIALE:

