

8° FORUM BANCA E IMPRESA

MILANO, 16 MAGGIO 2017



IN COLLABORAZIONE CON:

BANCO BPM

KPMG

OFFICIAL SPONSOR:

Genesys

JAGUAR

LAND ROVER

EXHIBITOR:

SECURE GROUP

CON IL CONTRIBUTO DI:

FINANZA & MERCATI
24 ORE

PLUS 24
24 ORE

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

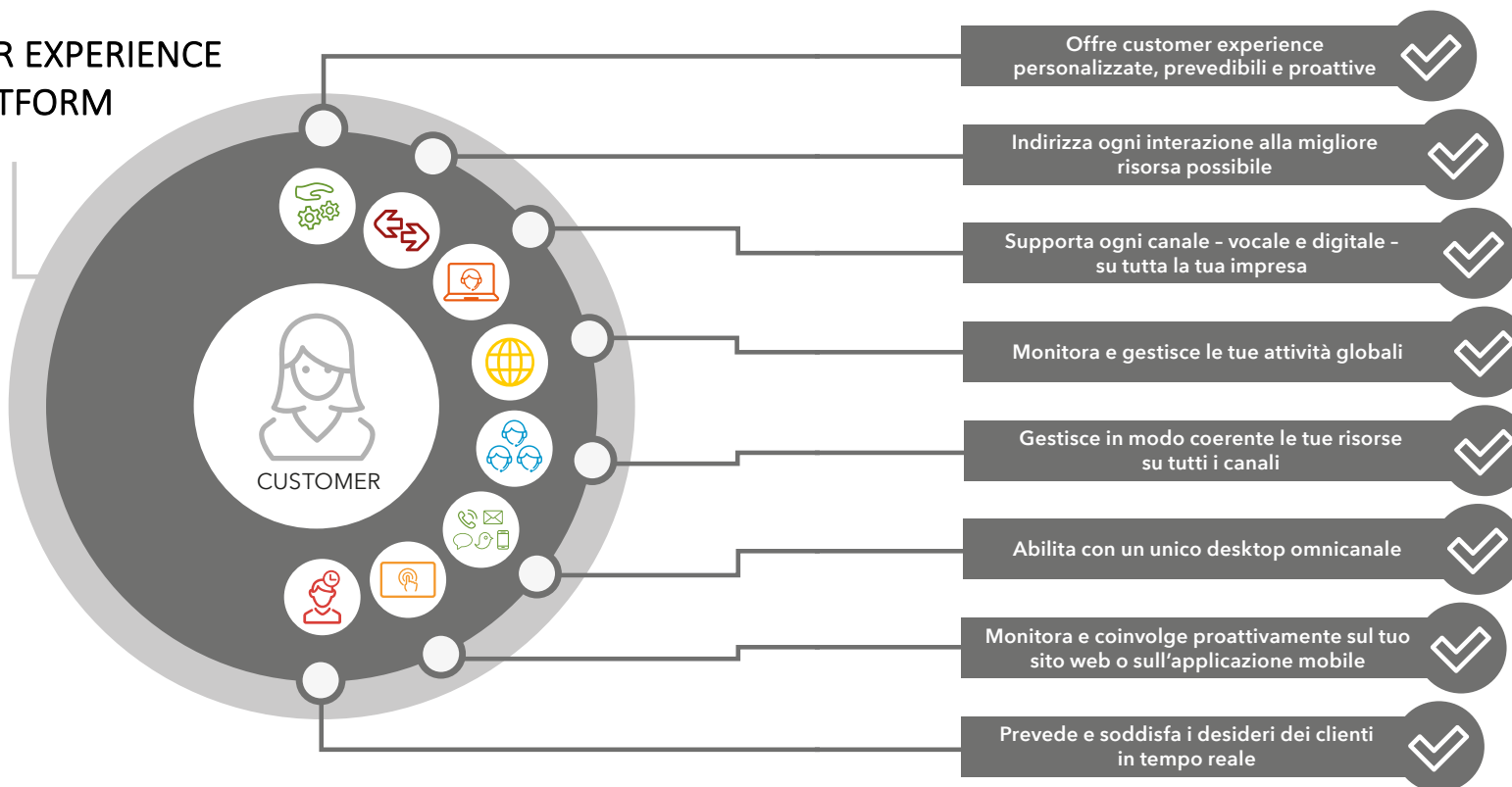
Australia Post e la propria azienda di trasporti e logistica, StarTrack, costituiscono la più grande rete retail australiana e veicolano 12,6 milioni di articoli a 11,3 milioni di indirizzi al giorno



LA RISPOSTA DI GENESYS

ENGAGEMENT OMNICANALE

CUSTOMER EXPERIENCE PLATFORM



8° FORUM BANCA E IMPRESA



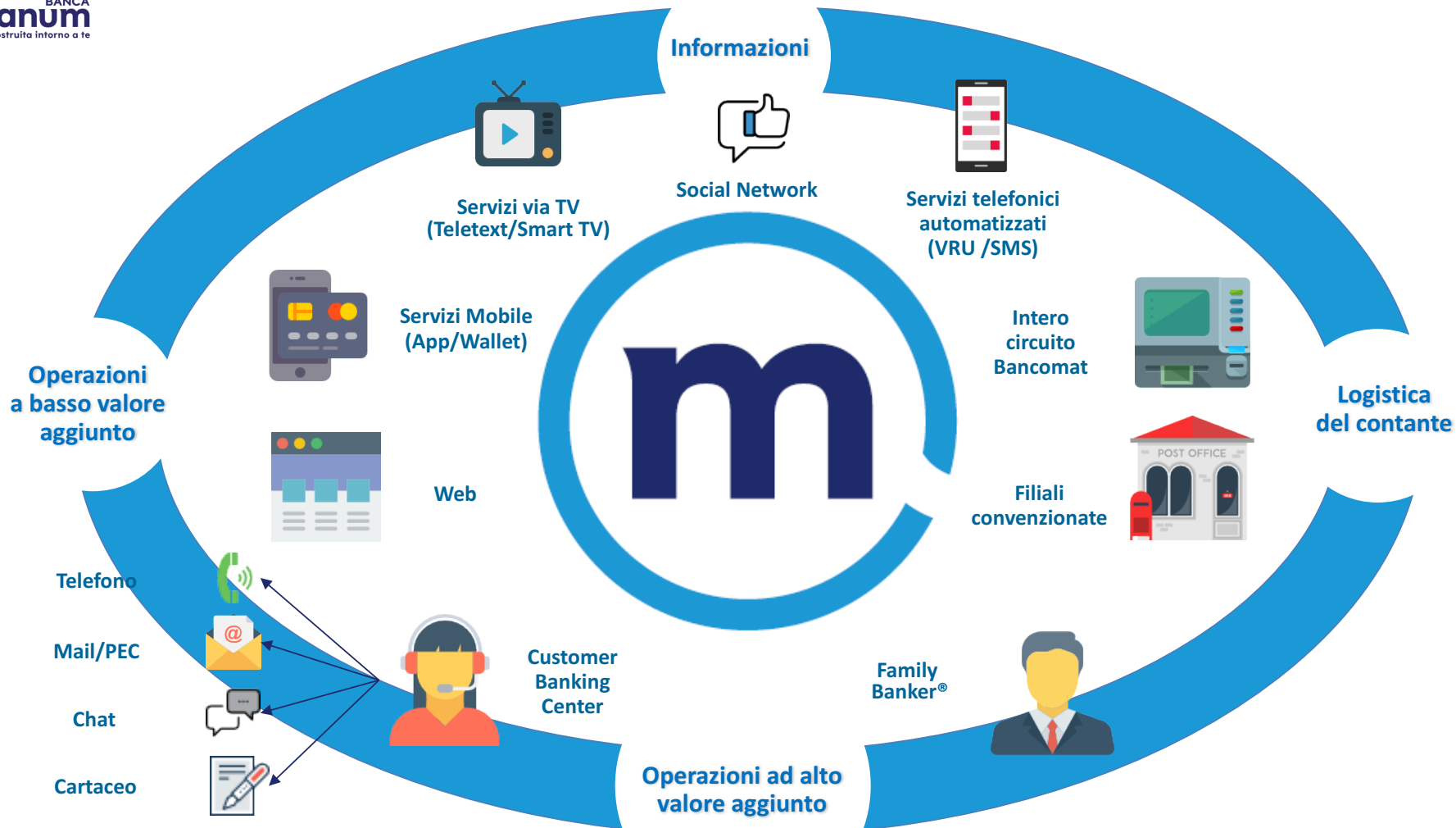
**Strategie da adottare per supportare l'evoluzione digitale nel settore bancario
L'esperienza Banca Mediolanum.**



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:

 **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