

CheBanca! porta il digitale in filiale

CheBanca! utilizza la piattaforma Sprout Pro by HP per offrire nuovi servizi in totale sicurezza



Settore
Bancario

Obiettivo

Implementare una soluzione self-service per le filiali che fosse più accogliente, facile da usare ma anche più performante rispetto alle postazioni pilota installate in alcune sedi, in grado di fornire assistenza da remoto

Approccio

Scegliere una tecnologia avanzata come quella del PC immersivo corredata da un software ad hoc, sviluppato per coinvolgere il cliente, dal più esigente al meno tecnologico, e metterlo a proprio agio

Benefici IT

- Le nuove postazioni sono scalabili
- La potenza di calcolo e la qualità audio-video sono all'altezza di un servizio di alto livello

Benefici di business

- L'87% dei clienti ha espresso una valutazione positiva sul servizio erogato dalle postazioni
- Ogni postazione gestisce più di 200 interazioni a settimana e l'apertura di oltre 60 nuovi conti correnti



“Avevamo bisogno di una postazione per il servizio al cliente all'interno delle filiali che da una parte riuscisse a mettere a proprio agio l'utente, anche quello più anziano, e dall'altra offrisse un servizio personalizzato di qualità anche da un punto di vista audio e video. Sprout Pro by HP ha soddisfatto pienamente queste aspettative”.

– Antonio Fratta Pasini, direttore marketing, CheBanca! SpA

CheBanca!

Il PC immersivo non fa rimpiangere lo sportello

Nel percorso che la sta portando a creare una banca realmente multicanale, CheBanca! voleva arricchire le sue filiali con postazioni self-service facili da usare ma potenti ed efficienti. Sceglie la tecnologia Sprout Pro by HP corredata dal software di Inventia e ottiene un feedback molto positivo dai clienti ma anche una produttività analoga a quella di uno sportello reale.



Sfida

Una delle sfide più importanti per una banca digitale è fare in modo che i propri clienti, di qualunque estrazione, età e livello di confidenza con la tecnologia, riescano a sfruttare realmente l'approccio multicanale. Il modello di CheBanca!, unico in Italia, prevede un mix di possibilità di contatto e interazione, tra cui l'attività in filiale, che viene assistita da operatori esperti e professionali ma che si basa sull'utilizzo di postazioni digitali per l'utilizzo dei servizi o per l'apertura di nuovi rapporti.

Per questo motivo, in una decina di filiali, CheBanca! aveva implementato delle service station, postazioni interattive con cui il cliente poteva usufruire dei servizi della banca in modalità digitale pur essendo all'interno dei locali dell'istituto di credito.

“Avevamo l'esigenza di superare la fase pilota per diffondere queste postazioni in tutte le altre filiali”, racconta Antonio Fratta Pasini, direttore marketing di CheBanca!, “ma le service station utilizzate avevano evidenziato alcuni problemi (limiti) sia in termini di 'accoglienza' e facilità d'uso, sia in termini di prestazioni audio e video”.

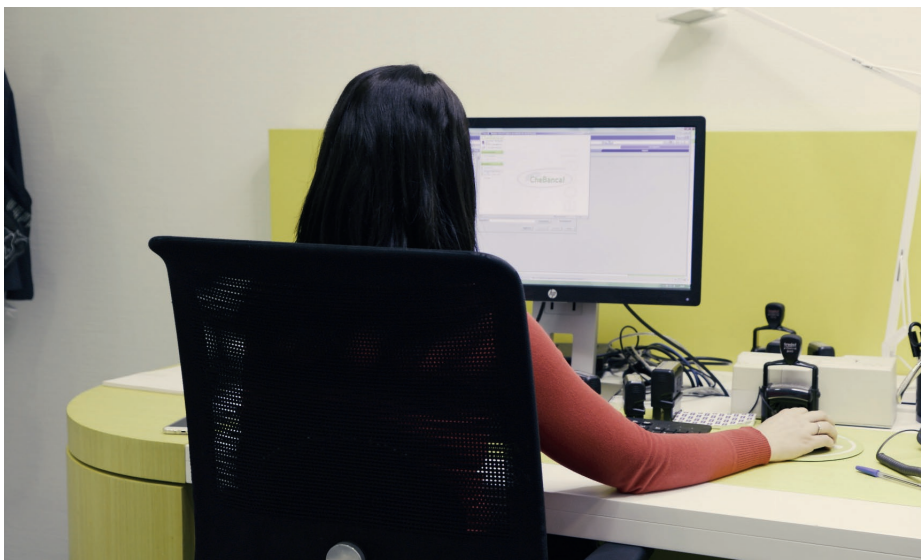
Insieme a Inventia, che aveva seguito il progetto dai suoi primi passi, CheBanca! valuta l'utilizzo della soluzione Sprout Pro by HP G2, una piattaforma decisamente innovativa: un PC immersivo dotato di schermo touch, fotocamera ad alta risoluzione e tappetino touch mat sensibile, in grado di rivoluzionare il concetto di interfaccia utente e di rendere molto più facile e comoda l'interazione con l'uomo.

Soluzione

In una seconda fase del progetto, iniziata nel corso del 2017, ed estesa ad altre 50 filiali dell'istituto bancario, CheBanca! e Inventia scelgono proprio Sprout Pro by HP G2, corredandolo del software Customer Engagement Platform, personalizzato per il dispositivo e per la banca.

Con questa nuova soluzione, studiata anche per essere sicura (le normative GDPR erano in arrivo) e per essere scalabile (se valutata positivamente, la postazione sarebbe stata diffusa ulteriormente), CheBanca! voleva rendere più agevole sia l'interazione dei clienti con i servizi della banca (anche assistiti dagli operatori di filiale), sia operazioni come l'acquisizione dei documenti e la firma digitale.

Grazie alle caratteristiche peculiari di Sprout Pro by HP, tra cui lo schermo touch, lo scanner incorporato e le immagini proiettate sul tappetino sensibile, e al design compatto e friendly delle macchine, le nuove service station si fanno subito apprezzare sia dal personale sia dai clienti. Le prestazioni audio-video e la potenza di calcolo sono sfruttate appieno dal software realizzato da Inventia, che crea così un vero e proprio sportello digitale all'interno della banca fisica.



“Aver affidato il progetto a Inventia e a alla tecnologia di una multinazionale come HP”, prosegue Fratta Pasini, “ci ha consentito anche di garantire a noi stessi e ai nostri clienti il massimo della sicurezza, un aspetto che per una banca ha, tra le altre cose, un impatto fortissimo sulla customer satisfaction. Il design semplice e familiare, inoltre, gioca un ruolo fondamentale nell’attrarre anche la fascia di pubblico tradizionalmente meno portata all’utilizzo delle nuove tecnologie digitali, cioè quella delle persone più anziane. Questa è stata una delle caratteristiche che per noi sono state determinanti nella scelta della soluzione”.

Uno sportello virtuale ma completo

Le service station realizzate con Sprout Pro by HP vengono utilizzate all’interno delle filiali per tutte le operazioni di sottoscrizione di nuovi prodotti o di gestione del proprio portafoglio (il cliente, se vuole, è sempre in contatto video e audio con un operatore remoto). “Le service station sono particolarmente utili”, dice Fratta Pasini, “quando il cliente ha bisogno di una consulenza su un prodotto, come ad esempio un mutuo, per cui magari non c’è in quel momento una competenza specifica in filiale.

Attraverso il collegamento in remoto con un operatore del team centrale, il cliente potrà avere tutte le informazioni che servono e anche procedere nell’apertura di una nuova linea di servizi”.

La qualità audio e video di Sprout Pro by HP e il suo design ergonomico riducono molto lo ‘stacco’ tra l’interazione con un operatore in carne e ossa (il personale che accoglie il cliente in filiale e lo accompagna alla servicestation) e il dialogo con il professionista che interviene da remoto. Il cliente, da parte sua, potrà interagire proprio come se fosse allo sportello (a parte l’operatività che coinvolge l’utilizzo di contanti), facendosi riconoscere mostrando il proprio documento d’identità, firmando i documenti con la tavoletta grafometrica e scannerizzandoli in modo molto naturale.

Benefici

Dopo l’implementazione delle nuove service station all’interno delle filiali, CheBanca! procede a una serie di test con la clientela, per capire se la soluzione è apprezzata. Il risultato è più che lusinghiero: l’87% dei clienti si dichiara soddisfatto delle prestazioni e della facilità d’uso delle nuove macchine.

“Oltre al design amichevole, l’utilizzo di un PC dotato di videocamera”, spiega Fratta Pasini, “ha fatto sì che molti utenti si sentissero come a casa propria, abituati ormai a dialogare da remoto anche nel proprio ambiente domestico, perfino gli utenti più anziani che oggi parlano via Skype con i propri nipoti”.

Il cliente in sintesi

Hardware principale

- Sprout Pro by HP G2

Software

- Inventia Customer Engagement

“Con le nuove postazioni self-service create da Inventia utilizzando la tecnologia Sprout Pro by HP abbiamo raggiunto la stessa efficienza di servizio degli operatori commerciali che operano via telefono. Nell'immediato futuro estenderemo la diffusione di queste piattaforme a tutte le filiali dell'istituto”.

— Antonio Fratta Pasini, direttore marketing,
CheBanca! SpA

Il terminale? Efficace come un impiegato.

Le nuove postazioni realizzate con Sprout Pro by HP hanno dimostrato anche di essere molto efficaci in termini commerciali.

CheBanca! infatti misura la capacità di generare nuove vendite con un parametro chiamato 'Serve and Sell Ratio', che nel caso delle postazioni è risultato del 40%, un numero paragonabile a quello degli operatori umani che lavorano nel servizio clienti via telefono.

Il futuro è sempre più Sprout Pro by HP

“Sicuramente la scelta di Sprout Pro by HP è stata strategica”, conclude Fratta Pasini, “perché il fatto di legarci a un partner su scala mondiale, con una tecnologia innovativa e in continuo sviluppo, ci permette di guardare al futuro con positività ed entusiasmo. Condividendo la roadmap dello sviluppo tecnologico insieme al partner Inventia, non potremo che beneficiare ulteriormente delle novità che HP metterà a disposizione dei suoi clienti nei prossimi anni”.

Le postazioni basate su Sprout Pro by HP saranno implementate presto in tutti i 107 punti vendita della rete (che comprende anche le ex filiali Barclays) e probabilmente anche negli uffici dei promotori finanziari che CheBanca! sta pianificando di aprire sul territorio.

La facilità d'uso e l'efficacia di queste macchine non potranno che aiutare il lavoro dei promotori e favorire l'ingresso di nuovi clienti nel nostro ecosistema.

Per ulteriori informazioni

www.hp.com/sprout

Sign up for updates
hp.com/go/getupdated


Share with colleagues

© 2018 HP Development Company, L.P. Le informazioni di cui al presente documento sono soggette a modifiche senza preavviso. Le uniche garanzie relative ai prodotti e ai servizi HP sono contenute nelle garanzie esplicite che accompagnano tali prodotti e servizi. Nessuna delle informazioni qui presenti costituisce un'ulteriore garanzia. HP declina ogni responsabilità per errori tecnici o editoriali o per eventuali omissioni di cui al presente documento.

