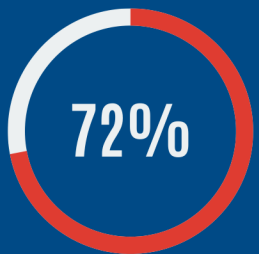


CUSTOMER SERVICE & BANKING

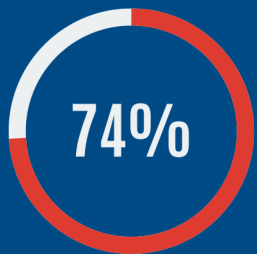
I trend 2024 della Customer Interaction nel settore bancario



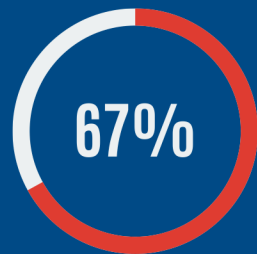
Il mondo bancario sta vivendo una **rapida evoluzione**, con l'avvento di nuove tecnologie e il crescente bisogno di **personalizzazione** da parte dei clienti. L'interazione **phygital** risulta essere la più apprezzata e permette di offrire interazioni seamless e personalizzate, abbassando i costi di gestione.



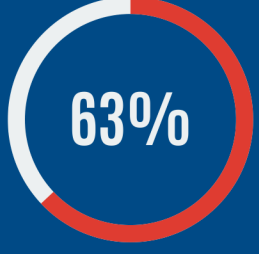
dei clienti banking vuole un'esperienza di interazione **personalizzata**
(Zendesk)



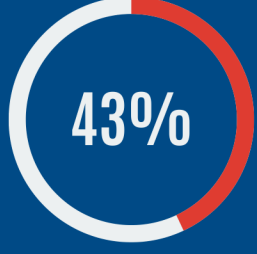
dei clienti usa il portale di **assistenza self-service** prima di contattare l'operatore
(Zendesk)



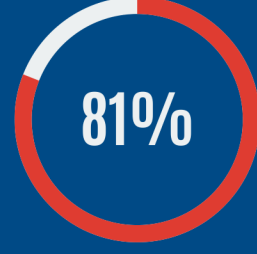
dei consumatori preferisce una banca capace di offrire un **customer service H24 7/7**
(NewVoiceMedia)



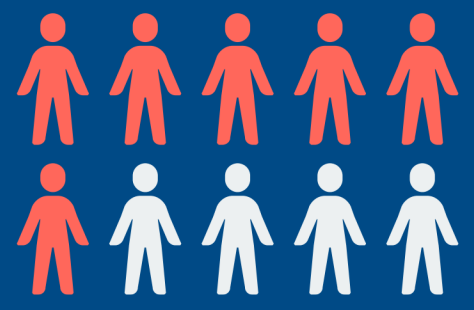
dei clienti ritiene fondamentale l'**interazione con l'umano** in termini di CX
(Zendesk)



dei clienti è propenso a cambiare banca a causa di un **servizio clienti digitale scadente**
(Boston Consulting)



dei clienti bancari utilizza più **canali** per interagire con la propria banca
(Forrester)



Seppure i touchpoint digitali siano utilizzati dalla maggior parte degli utenti e siano ormai fondamentali nell'interazione banca/cliente, **il 60% dei consumatori** preferirebbe aprire un nuovo conto corrente in una filiale bancaria piuttosto che attraverso il canale digitale
(Reuters)

SEAMLESS & PHIGYTAL, MA NON SOLO. QUALI SONO I MUST HAVE DELLA CUSTOMER INTERACTION NEL BANKING E QUALI SONO I VANTAGGI?

▶ IPER PERSONALIZZAZIONE

- abilita CX uniche e ottimali
- clienti più fidelizzati
- incremento up & cross selling

▶ OMNICANALITÀ

- CX più fluida e coerente
- gestione unificata anche su cross channel
- aumento delle vendite

▶ HYPERAUTOMATION

- riduzione dei tempi di attesa
- snellimento processi di onboarding
- workflows più snelli e precisi

▶ CHATBOT, VIRTUAL ASSISTANT & FAQ

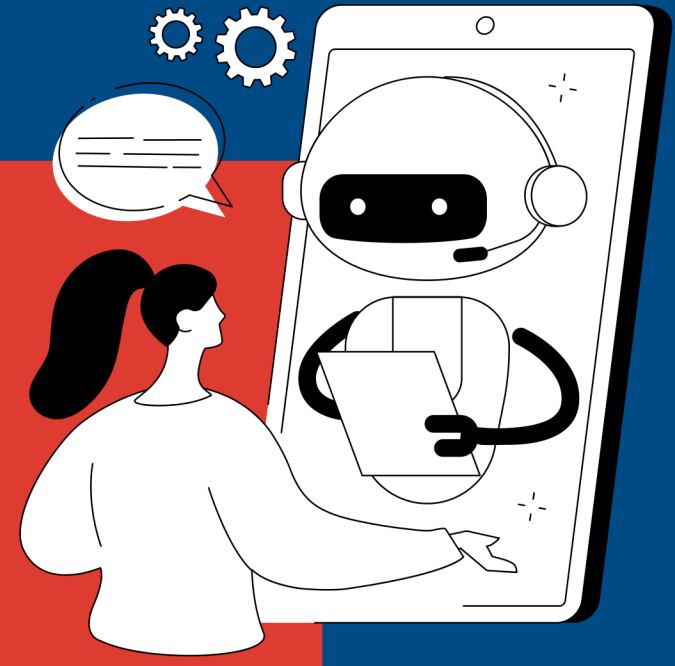
- servizio h24 7/7
- risoluzione in self delle richieste
- saving dei costi

▶ AI & PREDICTIVE ANALYSIS

- ideazione di nuovi prodotti su misura
- riduzione del rischio
- Incremento del ROI

▶ MARTECH & NURTURING

- personalizzazione su azioni di vendita
- eliminazione delle call fredde
- saving dei tempi e dei costi



TECNOLOGIA ABILITANTE



INTELLIGENZA ARTIFICIALE



SPEECH TO TEXT



BIOMETRICA VOCALE



SENTIMENT TOOLS



MACHINE LEARNING



NLU NLP



SPEECH ANALYTICS



OCR



"L'esperienza del cliente è la nuova valuta del settore bancario. Il customer support gioca un ruolo fondamentale nel creare un'esperienza eccezionale."

Forrester

+30%
DI REDDITO DI IMPRESA

Secondo McKinsey & Company, aumentando la soddisfazione dei clienti del 10%, una banca può vedere un aumento del reddito del 30%.

+20%
DI CUSTOMER SATISFACTION

Secondo American Banker, le banche che offrono un'esperienza omnicanales coerente e di alta qualità possono aumentare la soddisfazione dei clienti del 20%

-23%
DI TASSO DI ABBANDONO

Secondo Forrester, le banche con un'esperienza omnicanales eccellente hanno un tasso di churn inferiore del 23%.

-30%
DI COSTI DI GESTIONE

Secondo McKinsey, l'utilizzo di chatbot AI può ridurre i costi del customer support fino al 30%. Inoltre, l'AI può aumentare la soddisfazione dei clienti del 10%

PER SCOPRIRE TUTTI I SERVIZI DI CUSTOMER SERVICE PER IL BANKING E OFFRIRE AI TUOI CLIENTI UNA CX DI ALTO LIVELLO, PRENOTA UNA CONSULENZA CON UN NOSTRO ESPERTO, [CLICCANDO QUI](#)

