BANCA MATICA

Mensile

Data 08-2011
Pagina 79/81
Foglio 1 / 3

www.ecostampa.it

Obiettivo: sinergia. Su tutti i canali

VINCENZO FIORE,
AMMINISTRATORE DELEGATO DI AURIGA

COMUNICARE CON IL CLIENTE IN MODO MIRATO E SINERGICO SU TUTTI I CANALI, È LA MASSIMA AMBIZIONE DI OGNI ISTITUTO DI CREDITO.

Seguire una logica "*cliente-centrica*" anche quando si realizzano campagne di marketing, ecco a che cosa ambiscono oggi le banche. Riuscire a far giungere il messaggio più adeguato ad uno specifico target di clientela o addirittura ad un determinato cliente, ma non solo.

Oggi si ha anche l'opportunità attraverso strumenti tecnologici adeguati come i nostri (la consolle WWS) di scegliere i canali attraverso cui far visualizzare il messaggio al cliente, in modo omogeneo e sinergico, sfruttando anche le peculiarità del singolo canale e del momento di fruizione. Per esempio se sono seduto davanti alla mia postazione internet banking posso cliccare sul banner che l'applicazione mi propone, potendo in tempo reale optare per la richiesta di maggiori informazioni tramite la chat, o aprendo una videoconferenza con un consulente online, o semplicemente compilando una form, per la richiesta di maggiori informazioni o infine per esprimere la mia adesione al servizio proposto.

Un'altro esempio di **marketing one-to-one di tipo interattivo**: sono presso lo sportello bancomat della mia banca per un prelievo, ricevo un messaggio di buon compleanno dall'applicazione che mi ha riconosciuto, visualizzo subito il mio menù di funzioni personalizzato sullo scoring e durante le fasi di attesa, ovvero durante la fase di autorizzazio-

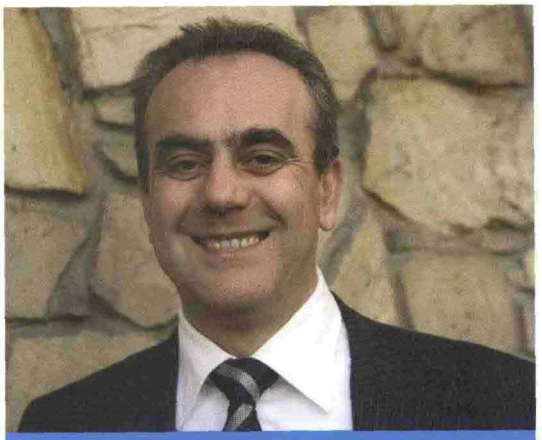
092820

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

Auriga

www.ecostampa.it

ne al prelievo o mentre il dispositivo conta le banconote da erogare, mi appare un messaggio pubblicitario relativo ad un prodotto perfettamente in linea con il mio profilo finanziario, ho anche la possibilità di interagire rispondendo in tempo reale, di fronte alla domanda *"Sei interessato, vuoi essere contattato da un nostro consulente?"*.
Questo, per noi in Auriga, significa marketing mirato multicanale.
Il nostro modello di interazione tra banca e cliente è incentrato su una **piattaforma software multicanale**, che consente al cliente di accedere in ogni momento ai servizi e i prodotti della banca attraverso una pluralità di canali, scegliendo in ogni momento quello che gli è più consono a secondo del momento, del luogo in cui si trova, avendo la certezza di poter visualizzare in ogni momento la propria posizione finanziaria aggiornata. Quindi massima, accessibilità, fruibilità e flessibilità per il cliente, salvaguardando oltre misura la qualità del servizio.
Tutto ciò finalizzato anche allo sviluppo di un nuovo modello di relazione con la clientela, che garantendo la **medesima customer experience** sui vari canali, permette anche di alimentare la conoscenza del cliente per eventuali opportunità di *cross* e *up selling*.
Obiettivi ambiziosi, ma sicuramente perseguibili da parte delle banche nostre clienti che hanno scelto la piattaforma WWS. Progettata in modo modulare, infatti prevede al suo interno svariati moduli implementabili separatamente secondo le esigenze della banca, WWS dispone anche del modulo One to One Marketing System, per gestire campagne di marketing coordinate sui diversi canali distributivi e **mirate su cluster di clientela o singoli clienti,** grazie alla possibilità di integrarsi in modo semplice ed efficace con il CRM della banca. Il modulo consente di valorizzare tutti i canali delle banca in chiave di marketing, non solo quelli già nativamente predisposti come l'internet o il *mobile*, ma anche l' ATM che viene promosso a *"canale di relazione"* con la clientela a tutti gli effetti. Si pensi alla possibilità di realizzare **campagne pubblicitarie ad hoc da far visualizzare solo su determinati ATM o gruppi di ATM**, per esempio quelli ubicati in una determinata città o presso centri commerciali per campagne di co-marketing realizzate con i negozi della galleria, o su ATM che si trovano in prossimità di eventi e manifestazioni (sportive, concerti, etc.) per messaggi mirati a determinati target di persone. Oppure come si diceva poc'anzi a cluster di clientela, individuati attraverso il CRM della banca,o a singoli clienti individuati con il PAN della carta.



VINCENZO FIORE,
AMMINISTRATORE DELEGATO DI AURIGA

One to One Marketing System permette di gestire in modo facile ed intuitivo tutte le attività necessarie alla messa *on air* delle campagne marketing. I contenuti digitali (immagini, video e testi) in vari formati (jpeg, avi e flv) vengono importati con un semplice *drag and drop*, per definire successivamente l'ubicazione del terminale e la circostanza in cui devono essere visualizzati, nonché la data di inizio e di fine, della messa in onda.
Abbiamo parlato di marketing multicanale e tra i canali cooptati nella nostra piattaforma centralizzata, c'è di sicuro anche la filiale che, grazie ai digital screen, diventa anche un canale da sfruttare in chiave di comunicazione. Il modulo di digital signage (Seegnage) di Auriga permette infatti di gestire il deployment e la proiezione di contenuti audio-

092820
Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.
Auriga

www.ecostampa.it

visivi multimediali, in modo intuitivo ed immediato. **L'utente può comporre il suo "quadro" informativo** in piena libertà: può facilmente organizzare una o più aree per inserire messaggi informativi e/o promozionali, utilizzare i servizi a disposizione come news o informazioni meteo, inserire clip in qualsiasi formato video (grazie ad un *tool* integrato di conversione) ed immagini statiche con tempi di permanenza variabili ed effetti *fading*. Il tutto programmabile in avvicendamento orario tramite una playlist.
Quindi è evidente come l'efficacia e i ritorni delle campagne di marketing, possono in questo modo moltiplicarsi per la banca e, nello stesso tempo, anche il cliente finale riesca a sviluppare una customer experience positiva. Un cliente che riesce a sentirsi sempre più soggetto attivo e protagonista della relazione con la propria banca, avendo a disposizione servizi a valore aggiunto 24/7 attraverso una molteplicità di canali, e potendo godere di attenzione anche da parte del marketing della banca attraverso campagne mirate.

UN'APPLICAZIONE WEB PER VELOCIZZARE LA COMUNICAZIONE

Auriga ha sviluppato anche soluzioni per velocizzare la comunicazione via intranet e internet della banca. Con l'applicazione web Seegnage è possibile censire rapidamente, gestire il deployment e la proiezione di contenuti audiovisivi multimediali. La piattaforma è composta da terminali basati su monitor LCD/TFT ad alta risoluzione e da infrastruttura di rete IP Intranet/Internet.
La nuova applicazione di **Digital Signage** di Auriga si presenta con un'interfaccia accattivante e compatibile con i più comuni browser, oltre a supportare differenti tipologie di utenti, con relative abilitazioni, tra cui gestione terminali e playlist, creazione o modifica dei layouts e strumenti di upload.
L'utente può quindi comporre il suo "quadro" informativo in piena libertà: può facilmente organizzare una o più aree per inserire messaggi informativi e/o promozionali, utilizzare i servizi a disposizione come news o informazioni meteo, inserire clip in qualsiasi formato video (grazie ad un *tool* integrato di conversione) ed immagini statiche con tempi di permanenza variabili ed effetti *fading*. Il tutto programmabile in avvicendamento orario tramite una playlist. Inoltre, la *targettizzazione* dei contenuti arriva ad un livello di dettaglio pari alla singola periferica.
La gestione dei terminali consente infatti la definizione di una singola unità (player), sia esso display, PC o netbook, mediante l'attribuzione di parametri di riconoscimento (credenziali) che possono essere automatici (indirizzo IP) o manuali (password di autenticazione), attribuendo al terminale suddetto, su base geografica, le URL relative ai feed delle news, ai ticker e i codici di localizzazione delle previsioni meteo.
La simultaneità è garantita appieno dal sistema di riproduzione di Seegnage, che fa uso delle più moderne tecnologie asincrone di notifica degli aggiornamenti, basandosi su Ajax e Comet. E' possibile perciò modificare un layout, uploadare contenuti, aggiungere news o ticker sul gestionale e vederne immediatamente l'effetto su tutti i terminali della classe su cui si applica la modifica.

092820

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

Auriga