



# L'intelligenza artificiale a servizio della customer experience:

*L'esperienza di Customer Journey omnicanale in Postepay*

---

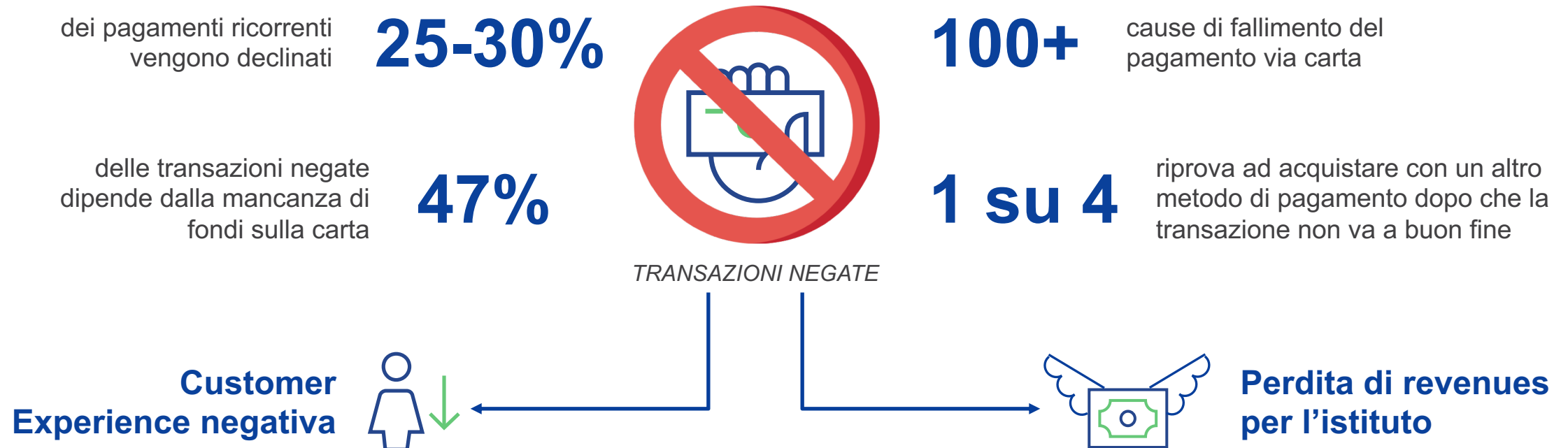
ABI #ilCliente 2020

26 Novembre 2020

*Oriana Angelucci, Prometeia*  
*Barbara d'Acierno, Postepay*

# La sfida delle transazioni negate per il sistema dei pagamenti

L'ascolto del cliente vuol dire essere in grado di fornire il **servizio giusto al momento giusto**, ma anche **accompagnare e supportare il cliente fino alla fine della sua interazione** con l'istituto, gestendo appropriatamente eventuali punti di caduta.



# Overview della collaborazione con Postepay

## OBIETTIVO



Supportare e accelerare il **processo di evoluzione dell'attuale "ingegneria di marketing" per:**

- Consigliare al cliente di **ricaricare la carta al momento giusto** ed **evitare il KO** per mancanza di fondi, **recuperando le revenues**
- **Ridurre la negative experience** del cliente a causa del rifiuto della transazione, aumentando il trust nel servizio e l'education del cliente stesso

## CUSTOMER JOURNEY



MITIGAZIONE TRANSAZIONI NEGATE

**AUTOMATIZZATO:** *analytics e implementazione (presidio limitato)*

**DINAMICO:** *contatto settimanale che anticipa il momento di rischio*

**OMNISCANALE:** *identificazione channel mix tramite Test & Learning*

## CONTESTO SPECIFICO



In un contesto di evoluzione in corso lato tecnologico e di processo, focalizzare l'attenzione su un **case study analiticamente complesso** e **rilevante** a livello di **business**.

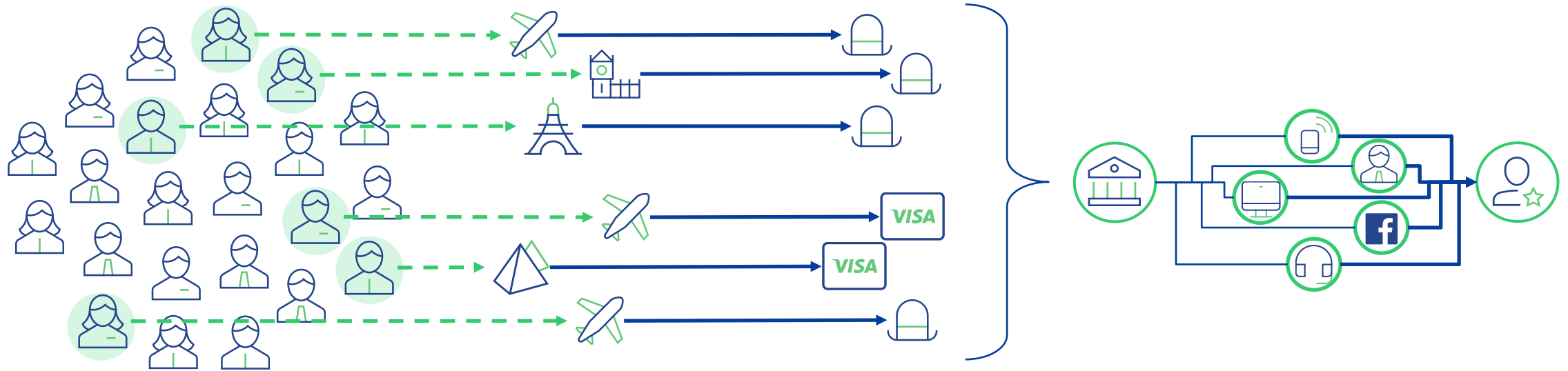
### Forecasting

Customer Journey focalizzato sul prevedere un comportamento rischioso e intervenire per mitigarlo

### Medium-high frequency data

Segnali identificati a partire di analisi delle singole transazioni

# Customer Journey: dall'evento alla comunicazione con il cliente



## 1 MAPPA CLIENTI

Mappatura dei clienti sulla base del loro **profilo** (anagrafico, transazionale...) e del loro **ciclo di vita**.

## 2 EVENTI

Identificazione tempestiva di **eventi trigger** legati a **bisogni** del cliente o ad altri momenti specifici.

## 3 STIMOLO ALL'AZIONE

Definizione dell'**azione appropriata** sulla base degli eventi intercettati e della mappatura dei clienti.

## 4 COMUNICAZIONE

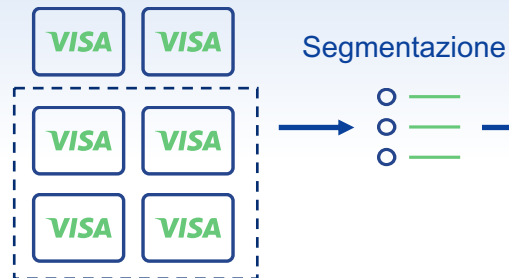
**Rapida veicolazione** dell'azione di marketing tramite il **mix di canali** e il *tone of voice* più appropriato per ciascun cliente e trigger identificato.

# Gli analytics sono alla base di tutti gli step di costruzione del CJ

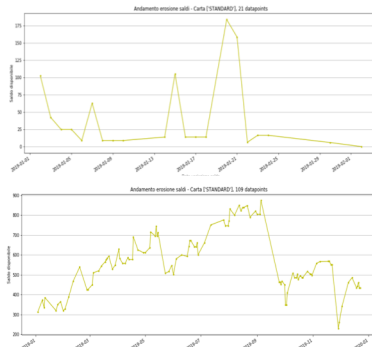
1

## MAPPA CLIENTI

- Definizione del perimetro di eleggibilità
- Segmentazione



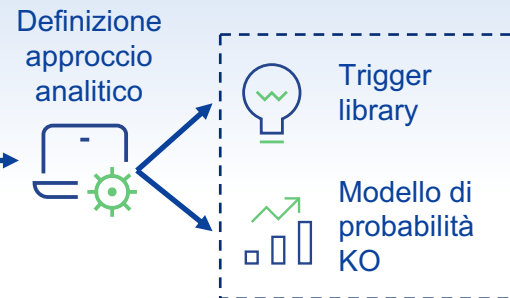
Definizione segmenti comportamentali



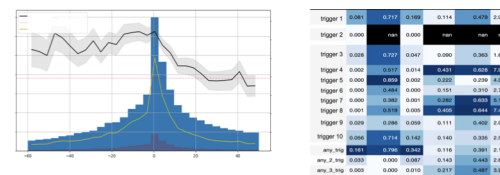
2

## EVENTI

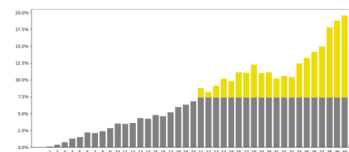
- Costruzione trigger
- Sviluppo modello



Identificazione e razionalizzazione trigger



Sviluppo e test modello



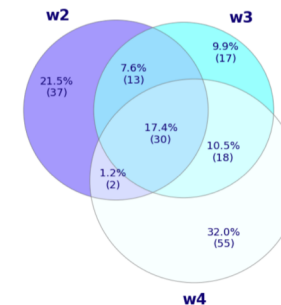
3

## STIMOLO ALL'AZIONE

- Definizione logiche di selezione del target per il CJ



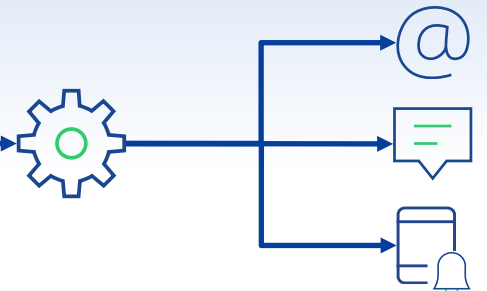
Valutazione impatti di business e gestione operativa



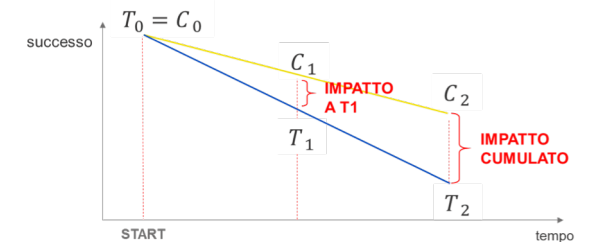
4

## COMUNICAZIONE

- Messa in macchina delle logiche di iniziativa
- Orchestrazione del contatto



Strutturazione fase di test & learning per definire channel mix



# Barbara d'Acierno

Head of Customer Value Management PostePay

**Postepay**

**Posteitaliane**



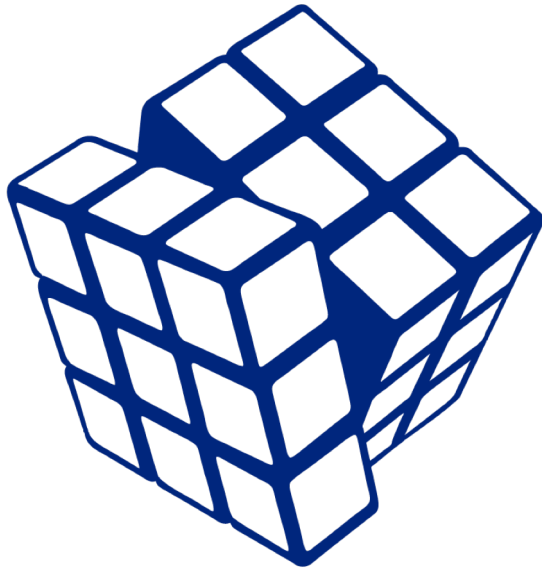


# Intelligenza ARTIFICIALE

a supporto dell'*orchestrazione automatizzata*

## APPROCCIO «ANALOGICO»

basati sull'elaborazione di una strategia ex ante



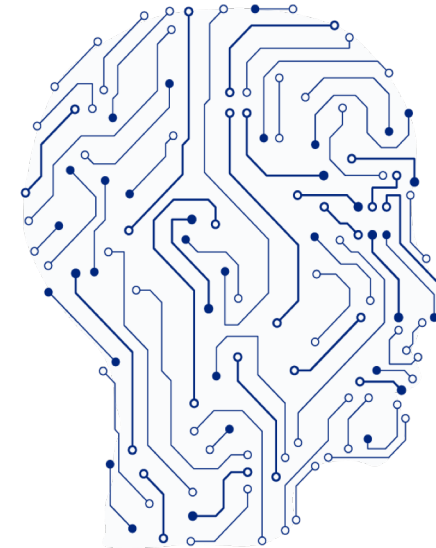
### Modalità risolutive modello cubo di Rubik

43 quintilioni di configurazioni possibili

Risolubile in 20 mosse

## APPROCCIO LEARNING BY DOING

basata sull'Artificial Intelligence e nuove tecnologie



### Orchestrazione automatizzata

Iniziare con qualche mossa basandosi su un processo iterativo e di sperimentazione rapida che consente di apprendere da situazioni non predeterminabili ex ante

# Intelligenza EMOTIVA

aiuta a creare *trust dei clienti*





# Il presente

---

Postepay ha registrato un **incremento di engagement** dopo il lockdown nei primi mesi del 2020 dovuto a Covid-19:



Open rate delle email:

da 29% a **39%**



Engagement rate delle notifiche push:

da 6.6% a **7.9%**

# Il futuro

Nell'ambito dei Customer Journey sono previste attività quali:



**Industrializzazione del processo di creazione dei CJ** per aumentare il numero di CJ attivi simultaneamente



**Monitoraggio dei CJ** per misurare il contributo delle iniziative di CRM agli obiettivi complessivi della banca e di evidenziare le aree di miglioramento



**Orchestrazione dei CJ** per assicurare la copertura di tutto il ciclo di vita del cliente e gestire in maniera armonizzata la base clienti comune in base alla capacity e alle priorità stabilite



**Grazie!**



## **Oriana Angelucci**

Senior Business Translator  
Business line CRM, Prometeia  
[oriana.angelucci@prometeia.com](mailto:oriana.angelucci@prometeia.com)



## **Barbara d'Acierno**

Head of Customer Value Management  
PostePay  
[barbara.dacierno@postepay.it](mailto:barbara.dacierno@postepay.it)

# Confidentiality

---

Questo documento è la base per una presentazione orale, senza la quale ha quindi limitata significatività e può dar luogo a fraintendimenti.

Sono proibite riproduzioni, anche parziali, del contenuto di questo documento senza la previa autorizzazione scritta di Prometeia.

**Copyright © 2020 Prometeia**

# Contatti

---

## Bologna

Piazza Trento e Trieste, 3  
+39 051 6480911  
info@prometeia.com

## Milano

Via Brera, 18  
Viale Monza, 265  
+39 02 80505845  
info@prometeia.com

## Roma

Viale Regina Margherita, 279  
info@prometeia.com

## Londra

Dashwood House 69 Old Broad Street  
EC2M 1QS  
+44 (0) 207 786 3525  
uk@prometeia.com

## Istanbul

River Plaza, Kat 19  
Büyükdere Caddesi Bahar Sokak  
No. 13, 34394  
| Levent | Istanbul | Turkey  
+ 90 212 709 02 80 – 81 – 82  
turkey@prometeia.com

## Zurigo

Technoparkstrasse 1 – 8005  
switzerland@prometeia.com

## Il Cairo

Smart Village - Concordia Building, B2111  
Km 28 Cairo Alex Desert Road  
6 of October City, Giza  
info@prometeia.com

## Mosca

ul. Ilyinka, 4  
Capital Business Center Office 308  
+7 (916) 215 0692  
russia@prometeia.com



Prometeia



@PrometeiaGroup



Prometeiagroup



Prometeia

[www.prometeia.it](http://www.prometeia.it)

