



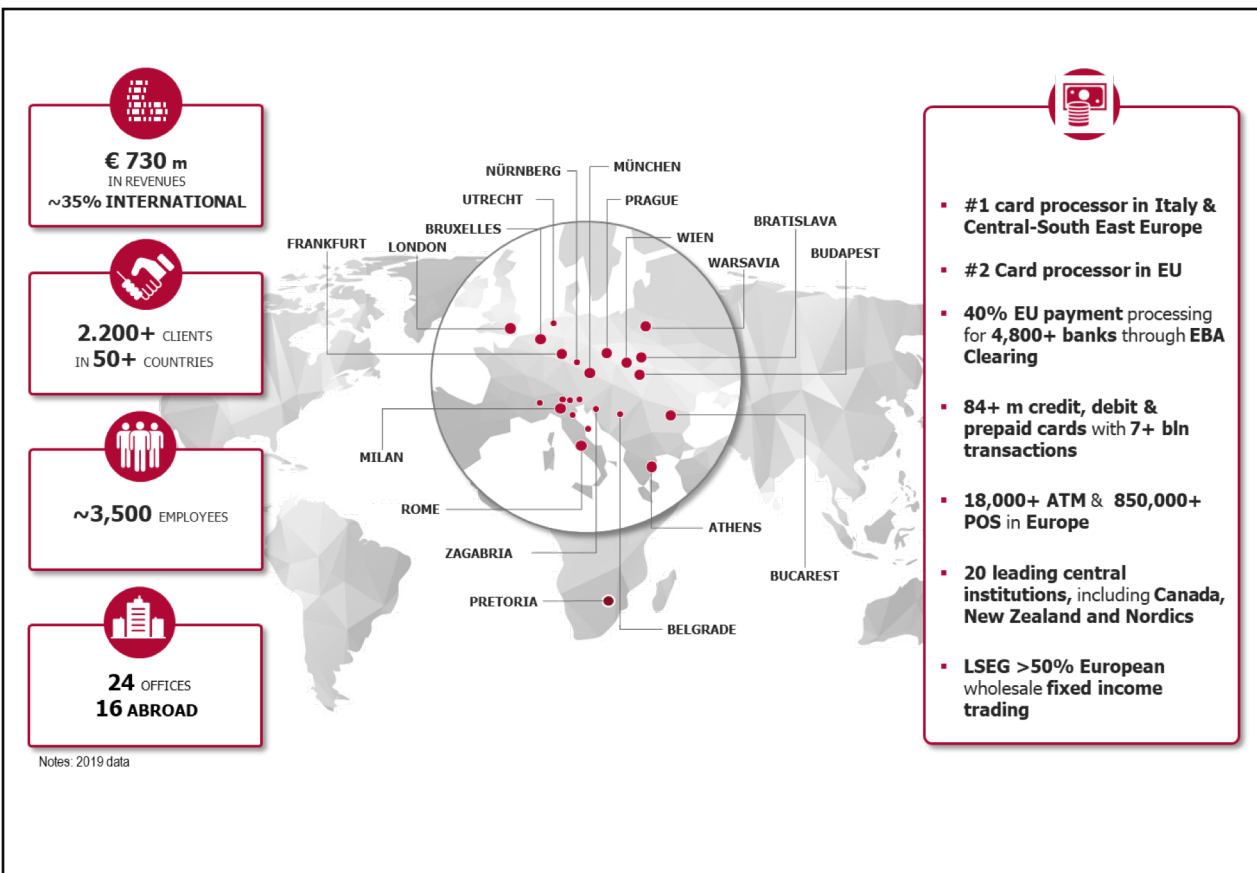
Il percorso di SIA nella Smart Automation

Milano, 5 novembre 2020

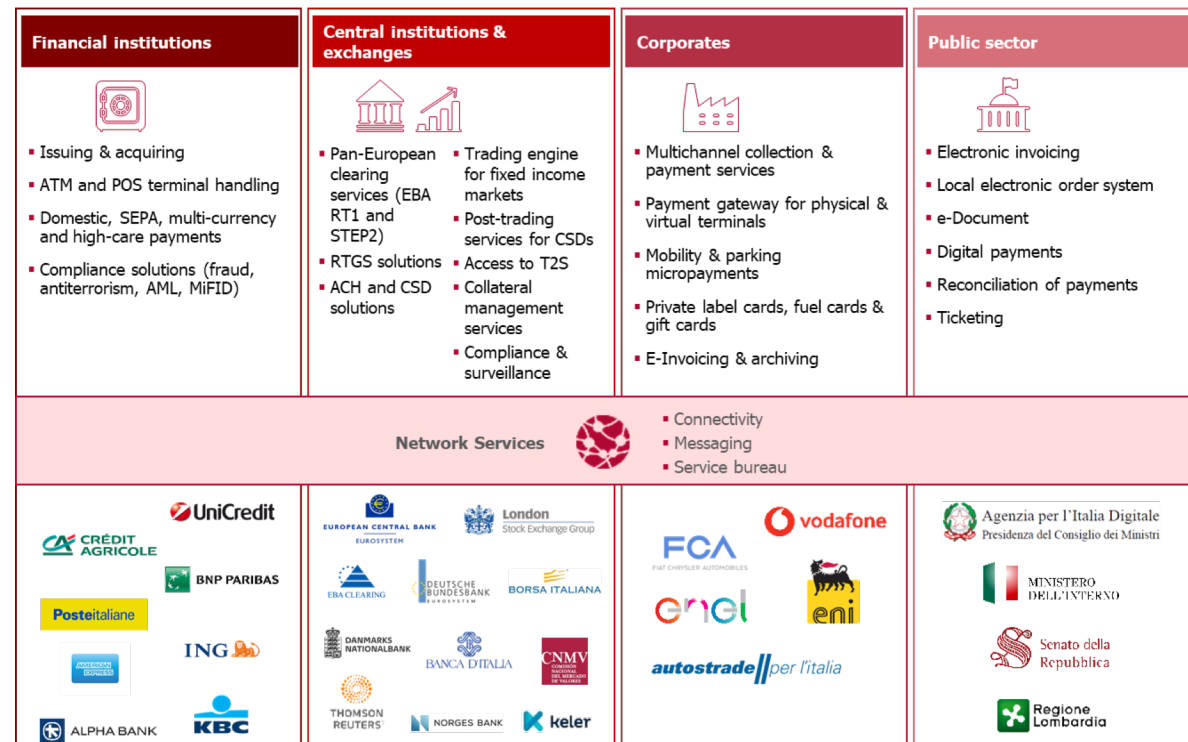
Adolfo Pellegrino, Group Customer Operations Director di SIA



Leader in Europa nel settore dei pagamenti digitali



Copertura completa della catena del valore dei pagamenti

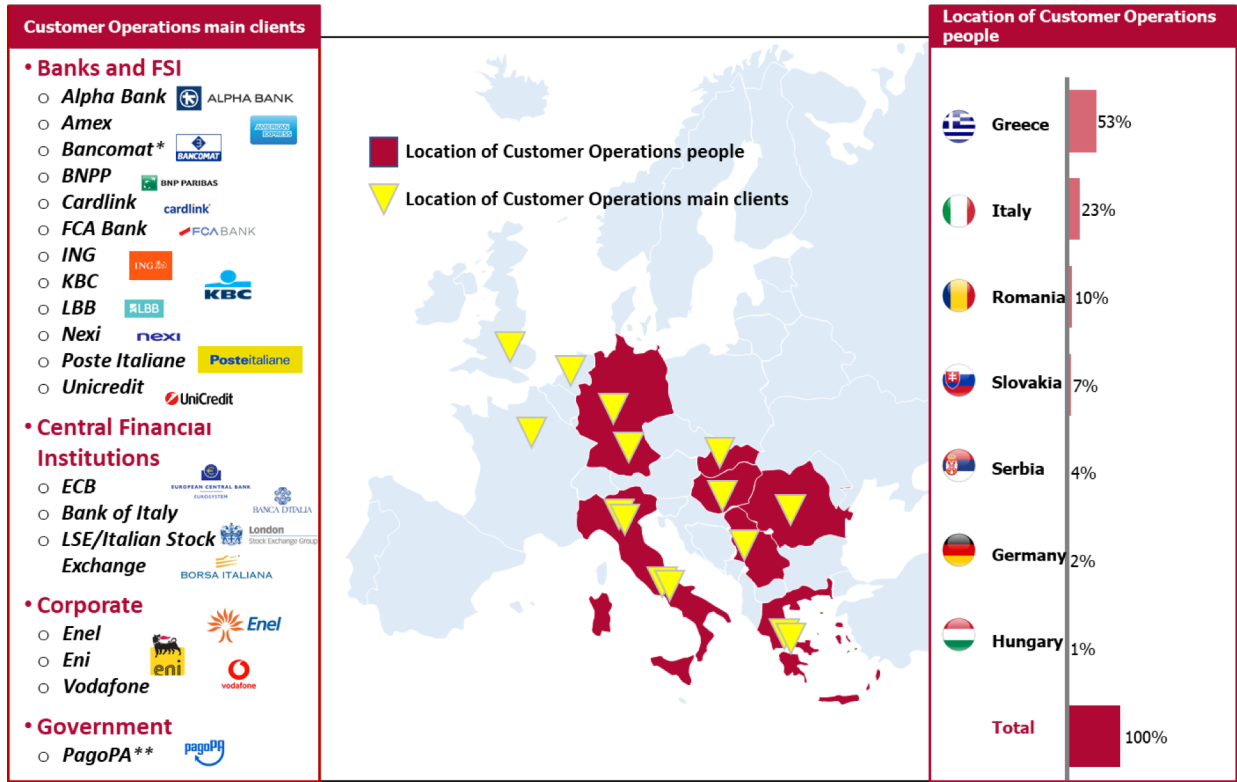


Breve descrizione delle attività del Gruppo SIA nel settore Customer Operations



Presente in 7 paesi, 15 diverse lingue supportate, età media 40 anni, 100% WFO

Gamma completa di servizi innovativi e di alta qualità monetica e pagamenti

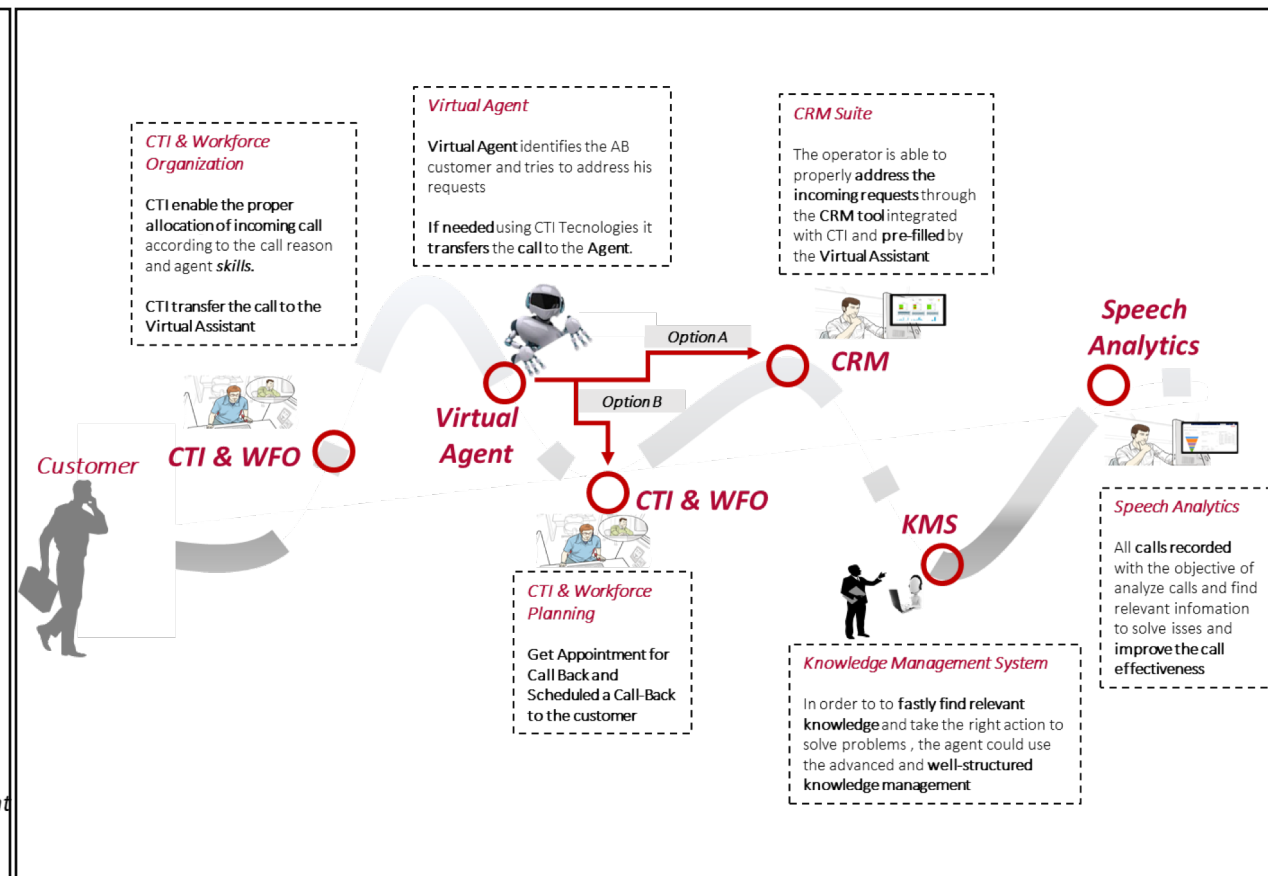
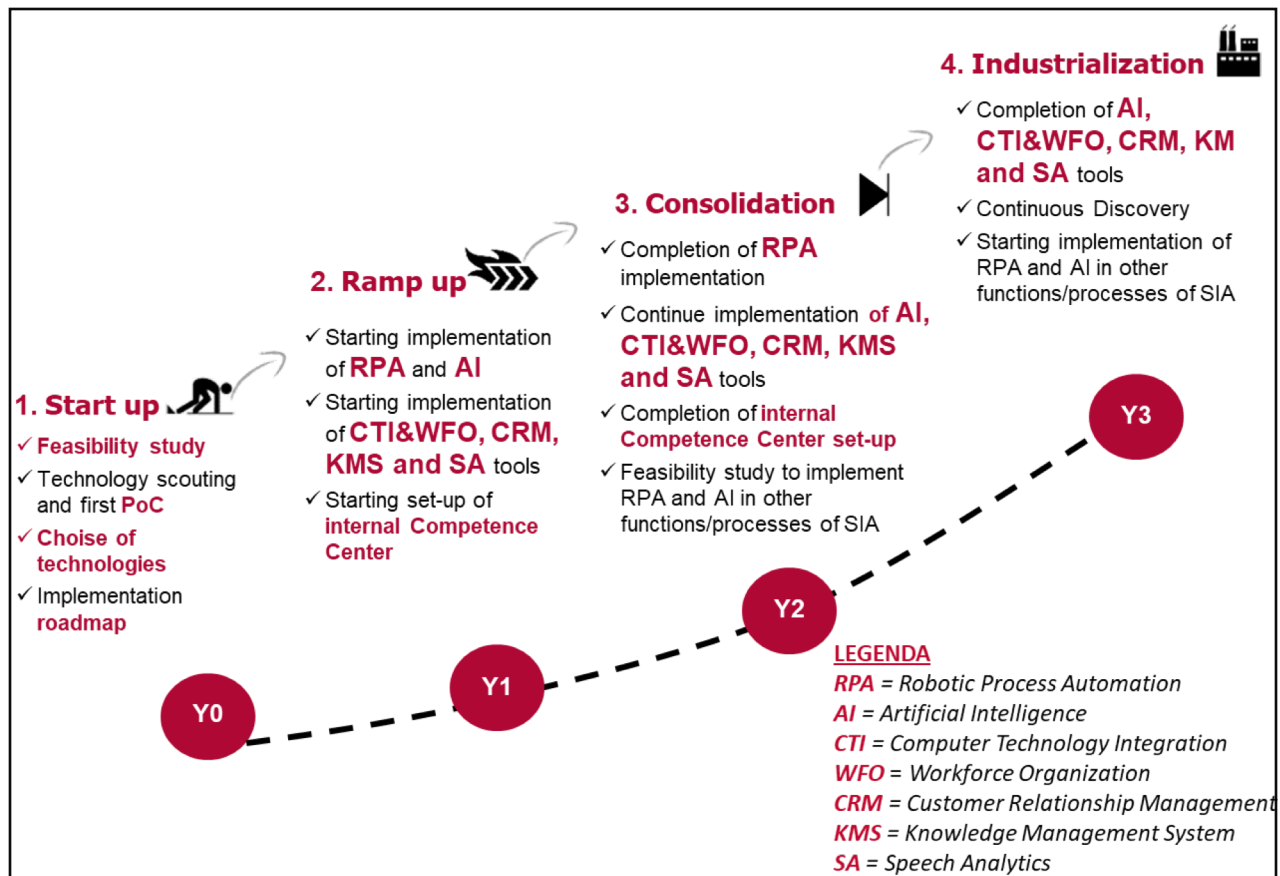


TYPE OF SERVICES	MAIN AREAS OF INTERVENTION	OPERATING VOLUMES	
<p>Contact Center Services</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Issuing • Acquiring & Corporate • Phone Banking • Telesales • Customer support 	<p>Inbound calls</p> <p>5 ML</p>	<p>Outbound calls</p> <p>2.5 ML</p>
<p>VAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • On-boarding • Disputes management • Frauds prevention and management • Transaction control and accounting 	<p>On-boarded cardholders</p> <p>400 K</p>	<p>On-boarded merchant</p> <p>200 K</p>
<p>Production Services</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cards Perso • POS set-up 	<p>Managed disputes</p> <p>500 K</p>	<p>Customized cards</p> <p>8.5 ML</p>
			<p>Installed POS</p> <p>150 K</p>

Figures: 2020Fcst

SIA ha lanciato un programma strategico per fornire ai propri clienti servizi innovativi e completamente digitali

L'adozione dei migliori tool disponibili sul mercato consentirà di migliorare la customer experience lungo l'intera catena del valore del servizio



RPA&AI Suite



ASSISTENTE VIRTUALE

Basato su tecniche NLP e in grado di comprendere gli intenti del cliente e di gestire una conversazione. Stabilisce il **primo livello di contatto con i clienti, risponde alle domande.**



ROBOTIC PROCESS AUTOMATION

Automazione dei processi aziendali attraverso **software che replicano le azioni degli operatori umani per svolgere compiti ripetitivi.** Utilizzabile per processi ad elevati volumi.



OCR AVANZATO

Applicato al riconoscimento di documenti e all'**estrazione di entità.** Identificazione e rilevamento di oggetti o caratteristiche da documenti digitali e digitalizzati

CTI Suite



CTI

Progettazione e gestione del workflow del dialogo, regole di assegnazione agli agenti fisici/virtuali (instradamento e assegnazione delle chiamate telefoniche)
Poteniale gestione multicanale dell'interazione delle chiamate in entrata/uscita. Workspace integrato per lo staff.



GESTIONE FORZA LAVORO E CAPACITÀ

Strumento per il dimensionamento e l'ottimizzazione della forza lavoro del contact center: tool per la pianificazione delle risorse basato su disponibilità di competenze, volumi di chiamate e calendari di servizio. Miglioramento del meccanismo dei call back basato su appuntamento o su evento



SPEECH ANALYTICS

Strumento che analizza le chiamate registrate per raccogliere informazioni e capire il motivo principale delle chiamate stesse (pain points della clientela) e **implementare processi di proactive caring.**

CRM Suite



KNOWLEDGE MANAGEMENT

Sistemi di knowledge management utilizzati dagli operatori per identificare le soluzioni di customer care. **Forniscono un accesso immediato ai contenuti rilevanti per i clienti e lo staff che li serve.**



AGENT WORKSPACE E CASE MANAGEMENT

Incremento della produttività dello staff attraverso **multitasking, soluzioni integrate e layout ottimizzato.** Gestione delle interazioni con i clienti e **tracciamento visivo delle attività, case study e SLA.**



REPORT, DASHBOARD E PERFORMANCE ANALYTICS

Analisi dei trend attraverso KPI, metriche e dashboard role-based per il servizio clienti. Generazione e distribuzione di **report e dashboard personalizzati su richiesta.**



- Miglioramento del **customer response time** (minore tempo di attesa e ridotto tasso di abbandono)
- Riduzione del **tempo di gestione** (minor tempo di gestione della chiamata)
- Miglioramento della **personalizzazione** (attraverso l'instradamento della chiamata verso l'addetto più esperto e riduzione del tasso di trasferimento)



- Riduzione dei **costi di servizio** in brevissimo tempo
- Maggiore **flessibilità** nella **gestione dei picchi** (meccanismo di call back, disponibilità del servizio 24 ore su 24, 7 giorni su 7)



- Percorso cliente **frictionless, digitale** e nativamente **multi-canale**
- Approccio **self-care** per i problemi più semplici
- **Risposta veloce** per le questioni più urgenti e **approccio call back** per le richieste non urgenti
- **Comunicazione** migliore con il cliente in modo strutturato e guidato (*customer centricity*)



- Aumento della **soddisfazione** e **dell'engagement** dei dipendenti attraverso la **riqualificazione** in attività a valore aggiunto
- Maggiore produttività



- Maggiore **capacità** di analizzare **le necessità** e i **pain point del cliente** (analytics) e di mettere in atto processi di **proactive caring**
- L'integrazione della **contact history** permette agli operatori di **anticipare** le necessità del cliente con un miglioramento della qualità e dell'efficacia delle chiamate



- Completa **verificabilità** e **tracciabilità** di attività/controlli svolti

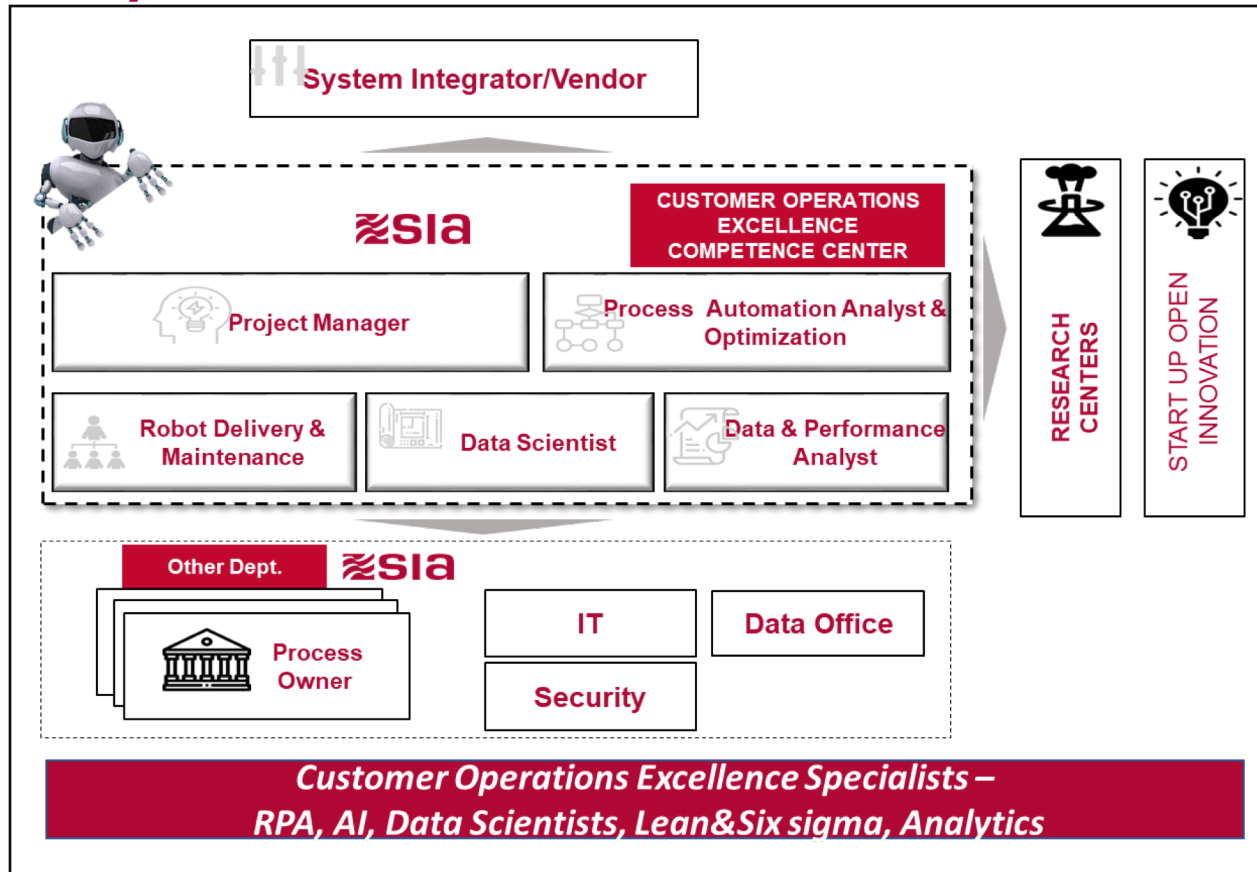


- Riduzione del **time to market**
- Incremento del **cross/up selling** attraverso l'integrazione della campagna outbound con un approccio "next product" e strumenti analytics
- Possibilità di esecuzione e tracciamento delle **campagne outbound integrate** con l'**ecosistema aziendale**



- Eliminazione degli **errori umani** e riduzione del rischio operativo (processi a prova di errore)

Per garantire la governance e un'implementazione efficace del Programma, SIA sta attivando un Competence Center interno...



...la cui mission è "guidare" l'implementazione della digitalizzazione e dell'automazione dei servizi per tutto il Gruppo



Assistere il **cliente** al **momento giusto** e nel **posto giusto**, attraverso il suo **canale preferito** (fisico vs. virtuale) e tenendo conto delle sue **abitudini** e **preferenze**

STRATEGIA
MULTI-CANALE

Offrire un **catalogo** di **servizi di consulenza** e assistenza personalizzati **digitally-enabled** per coprire le esigenze quotidiane del cliente durante **l'intero ciclo di vita**

CONSULENZA
DIGITALE

Rispondere in modo efficace alle esigenze dei **clienti**, supportando un catalogo di servizi in un **ecosistema esteso** che comprende anche terze parti

ECOSISTEMA
ESTESO

SMART
AUTOMATION 2.0

Automazione basata su **tecnologie cognitive** (*sentiment analysis, biometric recognition*) **sfruttando un approccio data driven** e consentendo il passaggio da un approccio reattivo ad un **approccio proattivo**.

CAPACITÀ COGNITIVE
& DATA DRIVEN

Semplificare i **processi operativi** per **trasformare** le attività ripetitive in servizi **distintivi** e **innovativi** e ottimizzare il **driver cost-to-serve**

OPERATIVITÀ
SMART

Focus su **Client centrality** per l'evoluzione del livello di "**digital literacy**"
(Digital culture)

- **PARTIRE DA USE CASE CONCRETI E FACILMENTE REALIZZABILI...**
- **... E POI SCALARE VELOCEMENTE**
- **INTEGRARE RISORSE UMANE E TECNOLOGIE**
- **OTTIMIZZARE STRUTTRA E ACCESSO AI DATI**