



## Se la strategia è omnicanale

*Articolo a firma*

Le grandi banche stanno proseguendo nel processo di trasformazione del loro ecosistema, introducendo nuove tecnologie innovative finalizzate a rafforzare il rapporto con il cliente e a ridurre i costi operativi.

In materia di servizi bancari, le banche sono impegnate ad offrire ai loro clienti un'esperienza ottimale e uniforme a prescindere dal canale prescelto (Atm, filiale, Internet e Mobile) proponendo un servizio capace di adeguarsi automaticamente al profilo di ciascun cliente e di evolversi facilmente in funzione del cambiamento delle esigenze della banca e della clientela.

Le strategie omnicanale attuali rispondono a tali esigenze, integrando una dimensione umana alle interazioni virtuali, consolidando la qualità del rapporto con il cliente, con vantaggi tangibili sia per la banca che per l'utente.

### **Nuove tecnologie, nuove strategie**

La pressione competitiva nel settore bancario per attrarre e fidelizzare i clienti è più forte che

mai. Le strategie tradizionali di marketing rischiano di diventare inefficaci se non si considera la crescente mobilità degli utenti e una maggiore accortezza nello scegliere servizi personalizzati in grado di soddisfare le loro specifiche aspettative. In questa nuova era digitale, per molti utenti il volto della banca è rappresentato più spesso dal display del proprio smartphone che dal sorriso accogliente dell'impiegato di banca.

Le banche dovranno pertanto superare i modelli tradizionali di gestione compartimentale dei canali di servizio per avvicinarsi a una realtà omnicanale coerente, orientata al cliente e capace di dare un accesso costante a servizi di interesse per i propri utenti e informazioni precise e aggiornate ovunque e in qualsiasi istante.

Queste soluzioni sono in grado di soddisfare le complesse aspettative delle banche, grazie alla loro capacità di sviluppare nuove funzionalità e servizi innovativi cross-canale.

Tali soluzioni garantiscono, inoltre, la protezione dell'infrastruttura esistente e degli investimenti fatti da parte della banca e consentono di personalizzare i servizi ai clienti integrandosi con il Crm da essa utilizzato.

## I vantaggi di un software indipendente

I costi dell'hardware sono in ribasso anche nel settore bancario. La proliferazione di smartphone e tablet e le innovazioni nell'ambito della "wearable technology" stanno fornendo interessanti opzioni di servizi "fai da te" per la clientela. Anche il mercato tradizionale degli sportelli automatici e del self-service è in pieno mutamento con l'ingresso di nuovi operatori che, grazie alla crescente visibilità, stanno accrescendo le loro quote di mercato.

Molte banche stanno già cercando di ottenere una reale indipendenza dai fornitori hardware nella scelta del software applicativo in modo da avere il massimo potere di acquisto nella nuova era della guerra dei prezzi tra i vendor. Inoltre, i fornitori di software indipendenti mirano a garantire alla banca cliente oltre a un'effettiva indipendenza dai diversi modelli di dispositivi, una migliore qualità, versatilità e solidità del prodotto fornito. Il ruolo del software nella sfida all'innovazione intrapresa dal mondo bancario sarà sempre più centrale per assicurare la possibilità di disporre di una piattaforma unica da cui gestire tutti i canali in modo omogeneo mettendo a disposizione gli stessi servizi su ognuno di essi, con le stesse performance, in tempo reale, in modo seamless, garantendo una customer experience eccellente.

Questo panorama dell'hardware altamente dinamico rappresenta sicuramente una buona notizia per le banche, che possono trarre vantaggio dalle tantissime opportunità create dalla diffusione di Internet e dei tanti servizi erogabili sul web.

Tuttavia le banche potranno pienamente sfruttare queste opportunità solo adottando la

strategia software giusta, vale a dire fondata su una piattaforma multicanale indipendente e multivendor. Solo allora la banca raggiungerà un livello d'integrazione completa, efficace e conveniente dei suoi servizi a prescindere dal canale scelto dall'utente e dall'infrastruttura hardware sottostante.

