

Creval Connect

Valorizzare la Filiale integrando sportello e remote advisor

ABI - Dimensione Cliente 2016
Gian Luca Contis
Roma - 8 aprile 2016

Qual è il futuro della filiale?

Oggi le filiali necessitano progetti di trasformazione per essere coerenti con il cambiamento in corso nelle modalità di approccio dei clienti.

Processi

- Real time**
- Multicanale**
- Paperless**
- Collaborazione cross canale**

Staff

- Livelli di servizio più qualificati**
- Cultura della vendita**
- Produttività**
- Skills diversi e incanalati**

Logistica

- Spazi aperti e moderni**
- Orientamento alla relazione personalizzata**
- Molteplici formati di accoglienza**

La tecnologia permette di supportare nuove capacità di business

Qual è il modello di servizio vincente?



Face to Face



Digital Life



Self Bank

Amplificare Customer Experience

La scelta Creval

Face to Face



- Filiale come luogo della relazione qualificata con i Clienti
- Ingresso del Cliente in Filiale come opportunità
- Disponibilità di spazi preziosi da sfruttare al meglio
- Strutture centrali a supporto dell'attività delle Filiali
- Necessità di ridurre il costo di gestione
- Ampliare il servizio alla Clientela in termini di

Filiale tradizionale



- Orari disponibilità
- Consulenza specializzata
- Nuove modalità di interazione

Competence center



Creval Connect



GRUPPO BANCARIO

Creval Connect oggi



- **6 postazioni**

Sede di Sondrio, Milano Stelline, Milano Feltre, Morbegno, Como, Sede di Fano

- **Operazioni di sportello**

Bonifici, giroconti, pagamenti F24, MAV e bollette, inquiry

- **Gestione materialità**

Cash-in/cash-out

- **Consulenza specializzata**

Evoluzioni in arrivo:

- **Vendita prodotti**

Paperless end to end

- **Interfaccia POS**

Pagamenti cashless anche per prospect



Servizi erogati

Inquiry

Identificazione

- Tutte le informazioni disponibili da sportello
- Consultazione su tutti i rapporti

Dispositive

Pagamenti

- Utenze Varie
- Operazioni dispositive (es. bonifici)
- Gestione contanti/assegni

Vendita

Piattaforma Commerciale

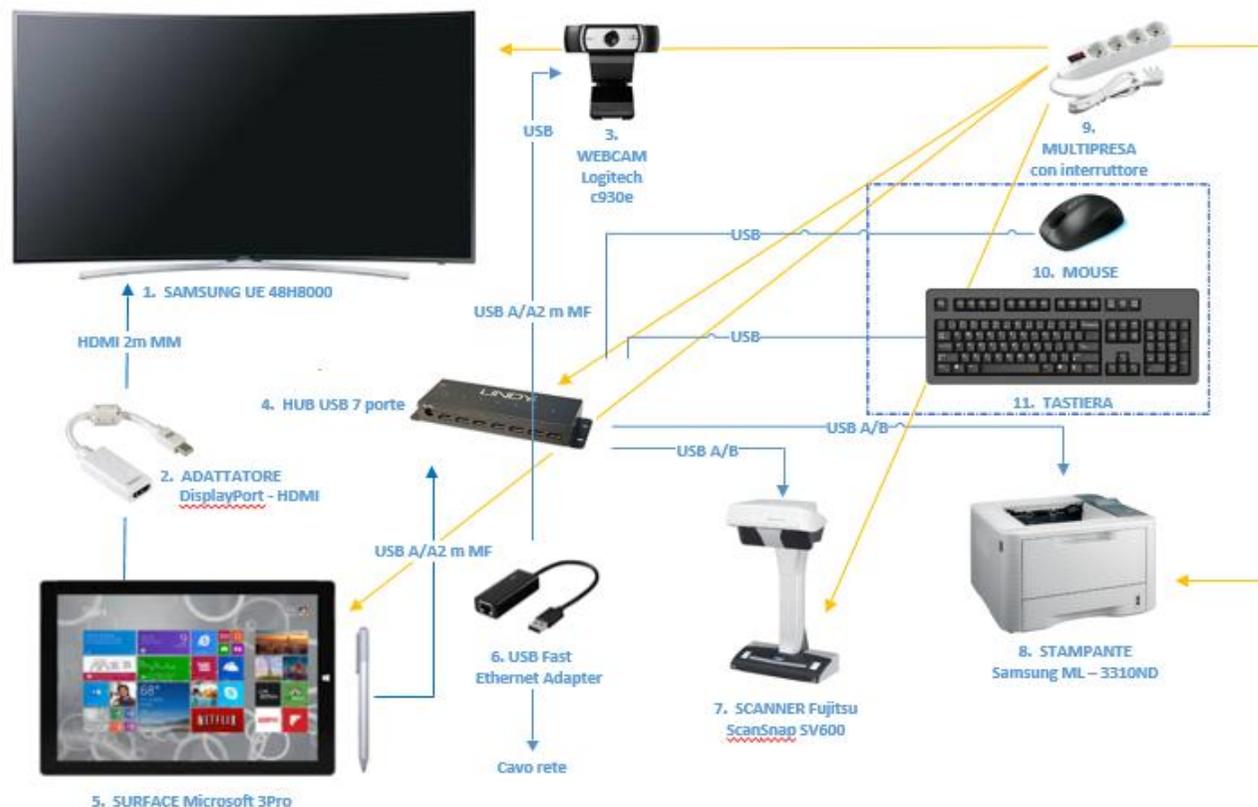
- Proposte commerciali 
- Vendita prodotti e stampa contratti

Consulenza

Catalogo Prodotti

- Condivisione documenti PDF (es. FI, portafoglio titoli, ...)
- Analisi condizioni economiche

La soluzione tecnologica



- Creazione di nuove postazioni lato cliente e lato operatore **usando l'applicazione di sportello "ABC"** esistente e le **periferiche già in dotazione** alle filiali
- Utilizzo della piattaforma Lync, già integrata nello sportello ABC per erogare servizi di video call, desktop sharing e gestione delle code
- Utilizzo di **componenti hardware di tipo consumer**
- Architettura in grado di consentire l'**accesso anche da remoto** presso il Cliente (web collaboration aperta alla nuova offerta di servizi digitali Bancaperta)

Vista Cliente



Creval**Connect**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud

[COLLEGATI](#)

[Multilingua](#)

[Contatto
su richiesta](#)

Disponibilità



Consulenza finanziaria ed estero

● DISPONIBILE

CONTATTA OPERATORE



Operatività e consulenza commerciale

● OCCUPATO
2 clienti in coda

PRENOTA CONSULENZA



Assistenza 3

● DISPONIBILE

CONTATTA OPERATORE



Assistenza 4

● DISPONIBILE

CONTATTA OPERATORE

Ambito competenza



Operatività e consulenza commerciale

● **PRENOTAZIONE EFFETTUATA**



In attesa dell'operatore

ANNULLA PRENOTAZIONE



Prenotazione

Intrattenimento



ESCI DAL SERVIZIO

Acquisizione firma

In riscontro alla Vostra sop
la nostra adesione alle n
dichiariamo, ai sensi e per
all'attività imprenditoriale c

LECCO, 23 settembre 201

il nostro accordo in merito al suo contenuto, **confermandoVi**
oni economiche e operative contenute nel documento di sintesi e
206/2005 (c.d. Codice del Consumo), di agire per scopi estranei
to, **di appartenere alla categoria dei "consumatori"**.

Dichiariamo di approvar
art. 6 della delibera CICF

- Condizioni generali**
- Art. 7, commi 3, 5 e 7 rev**
- Art. 9** Diritto di garanzia
- Art. 10** Compensazione
- Art. 12** Variazione delle condizioni economiche e contrattuali

Sezione I – Conto corrente di corrispondenza e servizi connessi

nuto, **confermandoVi**
el documento di sintesi e
agire per scopi estranei
consumatori".

RDO

na, del Cod. Civ. e dell'
orrente consumatori:

MANZONI RICCARDO

OK Annulla Cancella

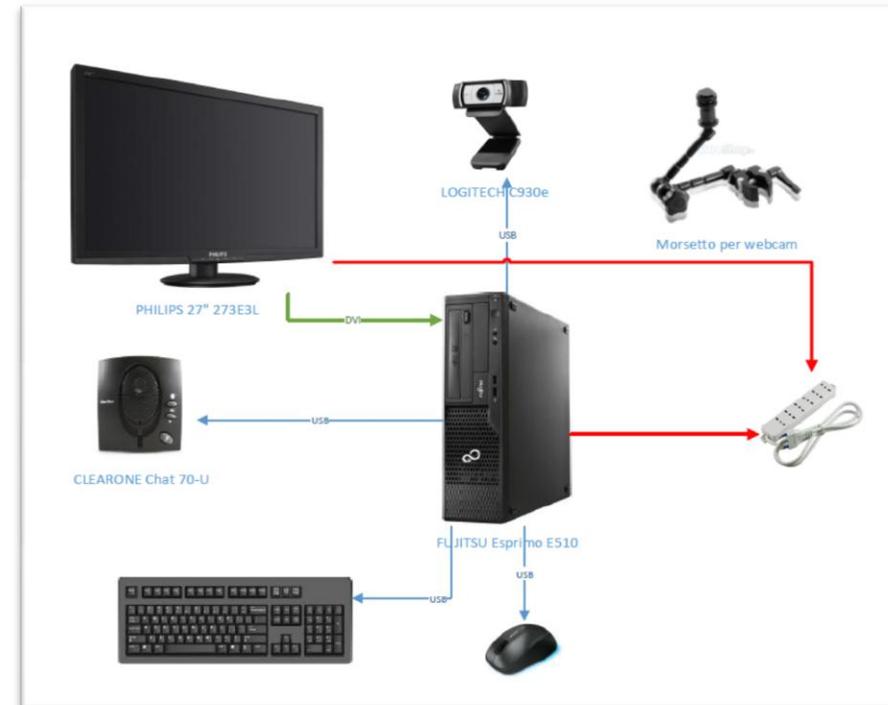
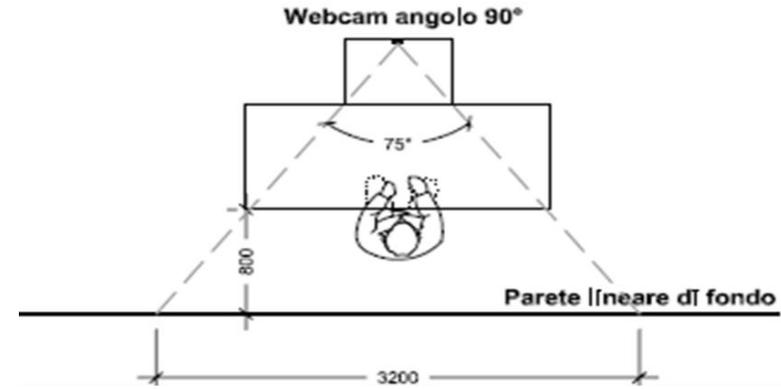


Annulla

Rifirma tutto

Firma

Postazione operatore



Vista operatore

Connessione

Condivisione

PDF

Screenshot



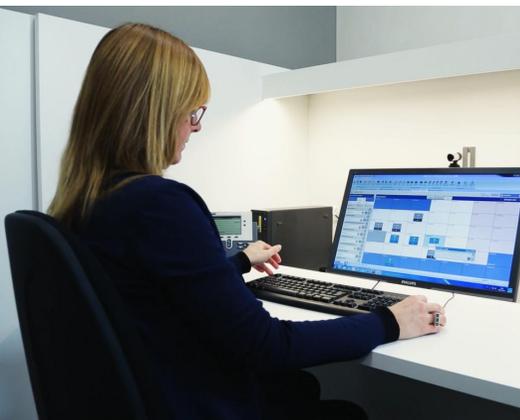
The image shows a screenshot of a Windows Vista desktop environment. The main window is a web-based application titled "Credito Valtellinese S.c., SEDE DI LECCO". The interface includes a top navigation bar with "Home", "Controlli primo livello", "Documenti", and "Supporto". Below this is a toolbar with various icons for scanning, reporting, and device management. The left sidebar contains several sections: "Gestione Device Manager", "Gestione Postazione Remota", "Gestione Presence Lync", and "Gestione Consulenza", each with a set of buttons. An "Open" file explorer window is open, showing the contents of a folder named "Digital Branch" on the desktop. It contains folders like "SharePoint", "OneDrive", and "This PC", along with files "EsempioPDF3.pdf" and "Pegni.pdf". The "File name" field is set to "Pegni.pdf" and the file type is "PDF documents (*.pdf) (*.pdf)". A "Screenshot" tool window is also visible, titled "Strumento di cattura", with buttons for "Nuovo", "Annulla", and "Opzioni". It includes a help icon and the instruction "Trascinare il cursore attorno all'area da acquisire." The taskbar at the bottom shows the system tray with icons for "Stato Operatività", "Ambiente DARIDA", "Stato Sistema ON", and a volume control icon. The system clock shows 100%.

Vista operatore

Connessione

Condivisione

PDF
Screenshot



Credito Valtellinese S.c., SEDE DI LECCO

Home Controlli primo livello Documenti Supporto

Scansione Documenti Reportistica Unit test Mock Gestione Banner Ricerca Dati Storici Postazione remota

Utilità (Gestione Postazione Remota)

Gestione Device Manager

- Acquisisci Device Remoti
- Rilascia Device Remoti
- Gestione Postazione Remota
- Sforgia PDF
- Invia PDF a postazione remota
- Mostra Schermata Iniziale
- Invia Screenshot
- Gestione Presence Lync
- Disponibile per Consulenza
- Disponibile
- Occupato
- Gestione Consulenza
- Termina Consulenza
- Trasferisci Consulenza
- Lista Prenotazioni
- Vai a Contesto Filiale
- Recupera Chiamata

Stato Comunicazione Postazione Remota

Stato Presenza Lync	In a call
Postazione Connessa	nf.cliente_bktab0a2
Filiale	SEDE DI LECCO
Connessione Lync	SignedIn
Connessione ABC	Connesso

Tempo di connessione: 00:00:45

Shell Operatore ↔ Connessione Lync ↔ Postazione Remota

Shell Operatore ↔ Connessione ABC ↔ Postazione Remota

Visualizzazione PDF

PDFView4NET 4.6.2.0 evaluation version

ContoArmonia 2.0

ContoArmonia 2.0

ContoArmonia 2.0

ContoArmonia 2.0

Documento 1/1 Pagina 1/2

Credito Valtellinese

GCV\US79417 - Camilla Bassani DVDEV789

Erogatore Contante ON Scanner&Lettore Assegni ON

Stato Operatività Ambiente DARVOA Stato Sistema ON 100%

Chiudi

La filiale



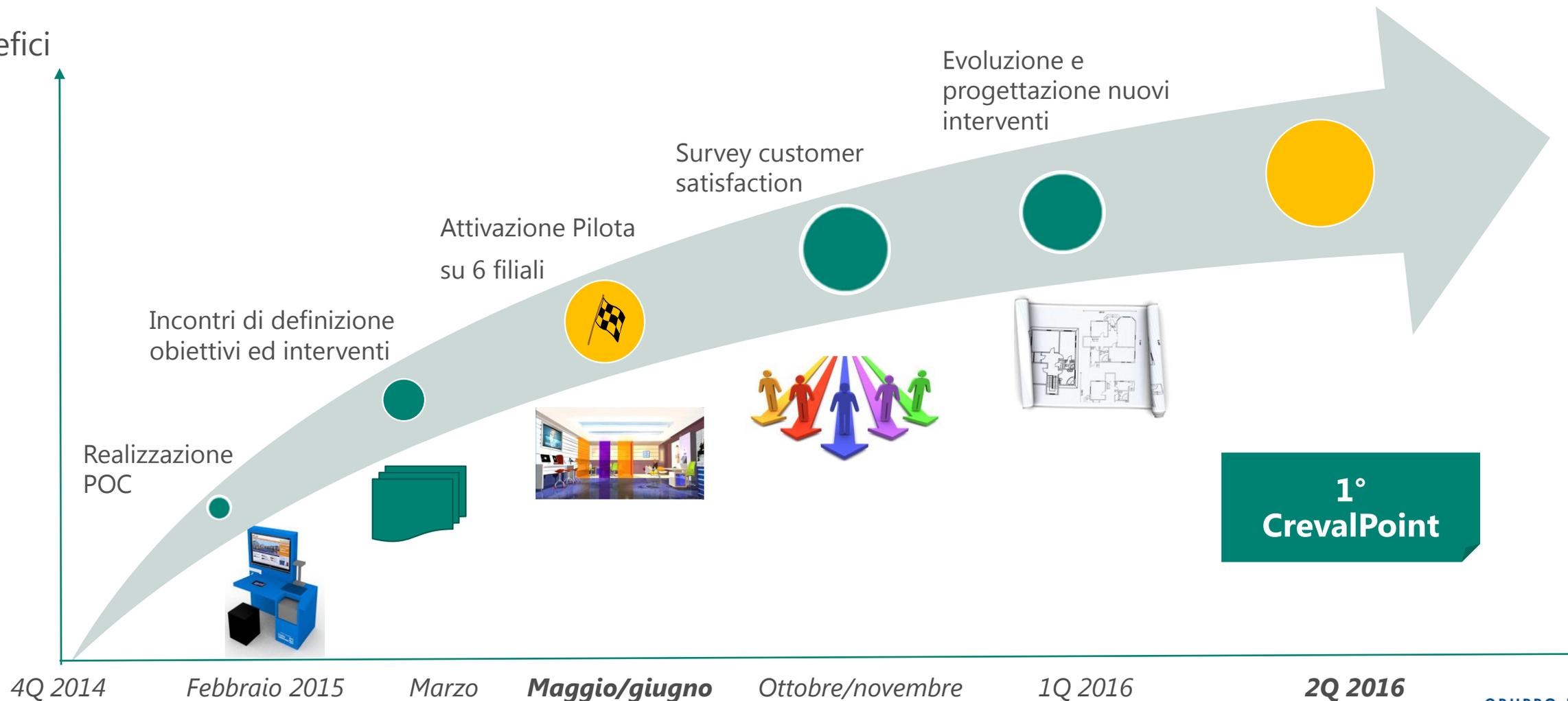
del futuro

Ipotesi evoluzione: filiale «light» CrevalPoint

- **All'interno di Filiali esistenti, riducendo lo spazio, o in nuovi locali limitrofi**
- **In centri commerciali, eventi fieristici, anche temporanei**
- **Possibile estensione dell'orario di servizio**
- **Mantenimento/migrazione rapporti su altra filiale**
- **2 postazioni CrevalConnect**
- **1 ATM**
- **Personale bancario/non bancario**
- **Possibile gestione contante/assegni, con portavalori o personale interno**

Roadmap

Benefici



Benvenuto in

Creval Connect

Benvenuti nella rivoluzione digitale!

GRUPPO BANCARIO

**Credito
Valtellinese** 

 **Creval
Sistemi e Servizi**
Gruppo bancario Credito Valtellinese