

Credito Valtellinese ingaggia IBM Watson per servire meglio i suoi clienti e vince il premio ABI per l'innovazione 2017

Sondrio, 21 marzo 2017 –Credito Valtellinese ha realizzato un'iniziativa strategica con IBM per la realizzazione di campagne di marketing più mirate ed efficaci. Il progetto, denominato "Big Data, CRM e Digital Marketing", consente alla banca di aiutare i propri clienti a ottenere in modo rapido e semplice, risposte a domande e dubbi, minimizzando i tempi di attesa, grazie a IBM Watson.

Il progetto ha vinto il premio annuale ABI per l'innovazione bancaria nella categoria "Tecnologie Disruptive e Open Bank" ritirato oggi da Mauro Selvetti, Direttore Generale del Credito Valtellinese, che ha dichiarato: *"Sono orgoglioso di ricevere questo premio per un progetto innovativo in cui credo fortemente. La collaborazione con IBM sul cognitive si inserisce nella strategia digitale che il Credito Valtellinese sta realizzando"*.

Nell'ambito del piano per l'innovazione, Creval ha lanciato un'iniziativa strategica per consentire la trasformazione da banca centrata sul prodotto a banca focalizzata sull'attenzione al cliente e sull'aumento dell'efficacia delle proprie iniziative di vendita.

La chiave per ottenere questi risultati è stata la capacità di identificare i segnali di una prospettiva di cross-selling di alta qualità e di riconoscere che la sfida più grande era quella di individuare clienti che soddisfacessero tali criteri. Creval Sistemi e Servizi, società del Gruppo Creval, ha lavorato al fianco di IBM Interactive Experience per applicare una soluzione completa di analisi del cliente e della gestione delle campagne multicanale.

Grazie all'adozione di IBM Watson, Creval, nel rispetto delle leggi sulla privacy dei dati, utilizza la tecnologia cognitiva per identificare, catturare e indicizzare i dati, non strutturati o privi di testo, memorizzati all'interno dei sistemi di registrazione delle transazioni aziendali, comprese le informazioni sui prodotti bancari - come carte di credito, prestiti, mutui e assicurazioni -, insieme alle abitudini di acquisto on-line del cliente e le sue disposizioni finanziarie. Utilizzando l'elaborazione del linguaggio naturale (NLP), la soluzione filtra questi dati non strutturati e crea un profilo dettagliato per ogni cliente.

Il progetto consente alla banca di poter indirizzare campagne di marketing più mirate ed efficaci. Fin dall'inizio dell'impiego della soluzione, Creval Sistemi e Servizi ha così aiutato la banca ad aumentare i tassi di conversione delle sue campagne con una media del 75%. La soluzione ha anche migliorato l'agilità e l'efficienza del reparto marketing, rendendolo autosufficiente per quanto riguarda l'analisi dei dati cliente.

"Gli insight che abbiamo acquisito attraverso la tecnologia cognitiva sono stati al centro dei nostri sforzi per diventare una banca più customer-centric." ha dichiarato Matteo Pizzicoli, Responsabile Organizzazione e Progetti Innovativi di Creval Sistemi e Servizi.

"Siamo molto orgogliosi di continuare a lavorare con il Credito Valtellinese nel suo percorso di trasformazione verso la banca cognitiva", spiega Enrico Cereda, Presidente e Amministratore Delegato di IBM Italia *"Questo è un grande esempio di come IBM Watson possa essere utilizzato*

per potenziare l'intelligenza degli esperti bancari e migliorare l'esperienza dei clienti attraverso l'utilizzo dei diversi canali di contatto".

Gruppo Credito Valtellinese

Il Gruppo Credito Valtellinese è un gruppo bancario di medie dimensioni – con sede a Sondrio - presente sul territorio nazionale in 11 regioni con 466 filiali e poco più di 4.000 collaboratori con un totale dell'attivo a fine 2016 di 25,4 miliardi di euro. La clientela della banca comprende principalmente famiglie, piccole e medie imprese, artigiani, professionisti e organizzazioni non profit. Creval Sistemi e Servizi (CSS), società del Gruppo CREVAL, offre una gamma di servizi in settori quali IT, ottimizzazione dei processi bancari, operazioni di back-office e immobiliari per la banca e il mercato.

Per maggiori informazioni su IBM cognitive bank: <http://ibm.co/2nKuKpQ>

Contatti societari

Media relations
Telefono +39 02 80637403
Email: mediarelations@creval.it