

ON LINE BANKING: PARTNERSHIP TRA EXPRIVIA E VIVOCHA PER UN SERVIZIO CLIENTI ON LINE PIÙ INTELLIGENTE

Exprivia DFS integrerà nelle sue soluzioni di assistenza clienti on-line la piattaforma di real time customer care di Vivocha

30 marzo 2017 – Aumentano sempre di più le interazioni da remoto tra banche e clienti e si evolve il customer care on line con un’offerta di servizi di real time, sempre più intelligenti, integrati all’interno di portali bancari o soluzioni di mobile banking: dalle consulenze con un personal financial manager tramite video chat, alla navigazione guidata della pagina web, fino all’interazione proattiva tra il cliente e un operatore specializzato che individua preventivamente il problema dell’utente durante la sua permanenza sul sito e suggerisce soluzioni in tempo reale.

Tutto questo è realtà grazie all’accordo di partnership tra **Exprivia Digital Financial Solutions Srl**- società del gruppo **Exprivia** focalizzata sulle soluzioni per il settore finanziario – e Vivocha S.p.A. - leader in Europa nella fornitura di piattaforme di Real Time Customer Engagement – volto all’integrazione tra la piattaforma di multimedia communication Vivocha.com all’interno delle soluzioni offerte da Exprivia per i clienti bancari.

«L’alleanza tra Exprivia e Vivocha – afferma **Filippo Giannelli, AD di Exprivia Digital Financial Solutions** – ci permetterà di offrire una soluzione omnicanale più completa che prevede punti di contatto durante l’intero customer journey. Sia le banche che le assicurazioni miglioreranno l’interazione digitale con i propri clienti, aumentando l’efficacia delle strategie di on boarding e fidelizzando la clientela acquisita».

La soluzione Vivocha.com - recentemente premiata dalla prestigiosa rivista americana Computer Telephony Magazine quale WebRTC Product of the Year - sarà integrata nella **suite di Omnichannel Point of Contact di Exprivia** consentendo di ridurre sensibilmente i tempi di supporto e i costi dei servizi di assistenza digitale da remoto. La nuova soluzione destinata al cliente retail bancario si integrerà con l’applicazione di Personal Financial Manager volta alla pianificazione economica e finanziaria, personale o familiare, attraverso una interfaccia testuale per attivare le richieste del cliente e l’internet-mobile banking dell’Istituto di credito.

La soluzione, inoltre, è pensata per elevare ad un nuovo livello di fruizione le informazioni e i servizi finanziari; in particolare, per quanto riguarda la gestione del budget, consente all’istituto di credito di disporre di informazioni utili per anticipare le necessità del suo cliente.

«Il rapido cambiamento dei paradigmi di customer care nel mondo finanziario richiede una crescente attenzione ai canali digitali di contatto ed in particolare alla predisposizione di servizi di assistenza erogabili via web e mobile», ha dichiarato **Gianluca Ferranti, Ceo di Vivocha**. «La nostra soluzione di Real Time Interaction consente di supportare totalmente il processo di implementazione di questi canali, offrendo a banche e assicurazioni una famiglia di soluzioni che spaziano dai servizi di messaging inApp al supporto per Facebook Messenger, dai canali di Video Chat alla collaboration. In questo scenario è strategica l’integrazione con le soluzioni di PFM di Exprivia che garantiscono, inoltre, un significativo abbattimento dei costi di integrazione e gestione, abilitando al tempo stesso un livello superiore di customer experience».

EXPRIVIA

Exprivia è un gruppo internazionale, oggi composto da circa 2000 professionisti, in grado di abilitare il processo di trasformazione digitale attraverso soluzioni che coinvolgono l'intera catena del valore del cliente. Forte di un know-how e un'esperienza maturate in oltre 30 anni di presenza costante sul mercato, Exprivia dispone di un team di esperti specializzati nei diversi ambiti tecnologici e di dominio, dai Big Data al Cloud, dall'IoT al Mobile, dal mondo SAP alla IT Security, distribuiti fra le diverse sedi in Italia e all'estero (Europa, America e Asia). Quotata in Borsa Italiana dal 2000, al segmento STAR MTA (XPR), Exprivia affianca i propri clienti nei settori banking&finance, energy&utilities, telco&media, manufacturing&distribution, aerospace&defense, pubblica amministrazione e healthcare.

La società è soggetta alla direzione e coordinamento di Abaco Innovazione S.p.A.

www.exprivia.it

Vivocha S.p.A.

Fondata nel 2012, e già forte di oltre 150 clienti nel mondo, tra cui INGDirect, AXA, Allianz, Accenture, Crédit Agricole, Generali, Hastings Direct, Conrad, DHL, Debenhams, BforBank, E.ON, Pacifica, PGGM, ProBTP, Reunica, Distrelec, L'Occitane, Postcode lottery, TUI e molti altri top brand, Vivocha è una pluripremiata startup in forte crescita, con uffici a San Francisco, Milano e Cagliari.

Vivocha sviluppa e commercializza una innovativa piattaforma cloud di online customer interaction, che consente a qualsiasi azienda di attivare interazioni dirette tra gli utenti, anche in mobilità, del proprio sito web e i propri operatori di contact center, in logica multimediale (Chat, CallBack, Click2Call, Video) e collaborativa (co-browsing e form/document sharing); attivabile in 5 minuti, la piattaforma Vivocha aiuta l'incremento del tasso di conversione e della customer satisfaction tramite un significativo miglioramento della online e della mobile customer experience.

CONTATTI

Exprivia SpA

Marketing & Communication

Alessia Vanzini

e-mail: alessia.vanzini@exprivia.it

Tel. +39 0228014.1 - Fax. +39 022610853

Ufficio Stampa

Sec and Partners Srl

Tel. 06/3222712

Martina Trecca: trecca@segrp.com – Cell. 333/9611304

Andrea Lijoi: lijoi@segrp.com – Cell. 329/2605000

SEC Mediterranea Srl

Tel. 080/5289670

Teresa Marmo: marmo@segrp.com - Cell. 335/6718211

Gianluigi Conese: conese@segrp.com - Cell. 335/7846403