

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

Sondrio, Italia - 21 mar 2017: Il Credito Valtellinese (CREVAL) ha realizzato un'iniziativa strategica con IBM per la realizzazione di campagne di marketing più mirate ed efficaci. Inoltre, il progetto 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, denominato "Big Data, CRM e Digital Marketing", ha vinto anche il premio annuale ABI per l'innovazione bancaria nella categoria "Tecnologie Disruptive e Open Bank".

Il premio è stato 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".

Il Credito Valtellinese è una *retail bank* dedicata alle relazioni con i propri clienti. Il Gruppo opera in Italia con più di 460 sedi. All'interno del suo piano per l'innovazione, il Credito Valtellinese 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.

Per la Banca 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 identificare quei clienti che soddisfacevano questi criteri. Per questo motivo l'unità interna di servizi di CREVAL, Creval Sistemi e Servizi, 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 così 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".

Credito Valtellinese

Un gruppo bancario di medie dimensioni, con sede a Sondrio - Nord Italia. Il gruppo nazionale copre 11 delle 20 regioni d'Italia, attraverso una rete di oltre 460 filiali e più di 4.000 dipendenti e con un patrimonio di 25,4 miliardi di euro a partire dal 2016. La base di clienti della banca comprende principalmente le famiglie, le piccole e medie imprese, gli artigiani, i professionisti e le organizzazioni non profit. Creval Sistemi e Servizi (CSS), consociata interamente di proprietà di 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

Paola Piacentini

External Relations +39 335 1270646 paola_piacentini@it.ibm.com

Raffaella Premoli

Credito Valtellinese + 02 80637403 premoli.raffaella@creval.it

<https://it.newsroom.ibm.com/2017-03-21-MEDIA-ALERT-II-Credito-Valtellinese-ingaggia-IBM-Watson-per-servire-meglio-i-suoi-clienti-e-vince-il-premio-ABI-per-linnovazione-2017>