

A top-down view of a dark grey desk. In the top left, there is a small green plant in a grey pot. Next to it is a white notebook with a black pencil. In the center, a pair of black-rimmed glasses is laid out. In the bottom left, there is a black notebook and a silver pen.

Sint

Le relazioni crescono meglio
con un po' di intelligenza.
Anzi, di *intelligence*.

Omnichannel experience e programmi
fedeltà: a che punto sono le aziende
italiane?

Introduce Bianca Mutti, *Direttore Generale di SINT*



punto vendita

e-shop



sito web

card loyalty



couponing

app loyalty



DEM/SMS



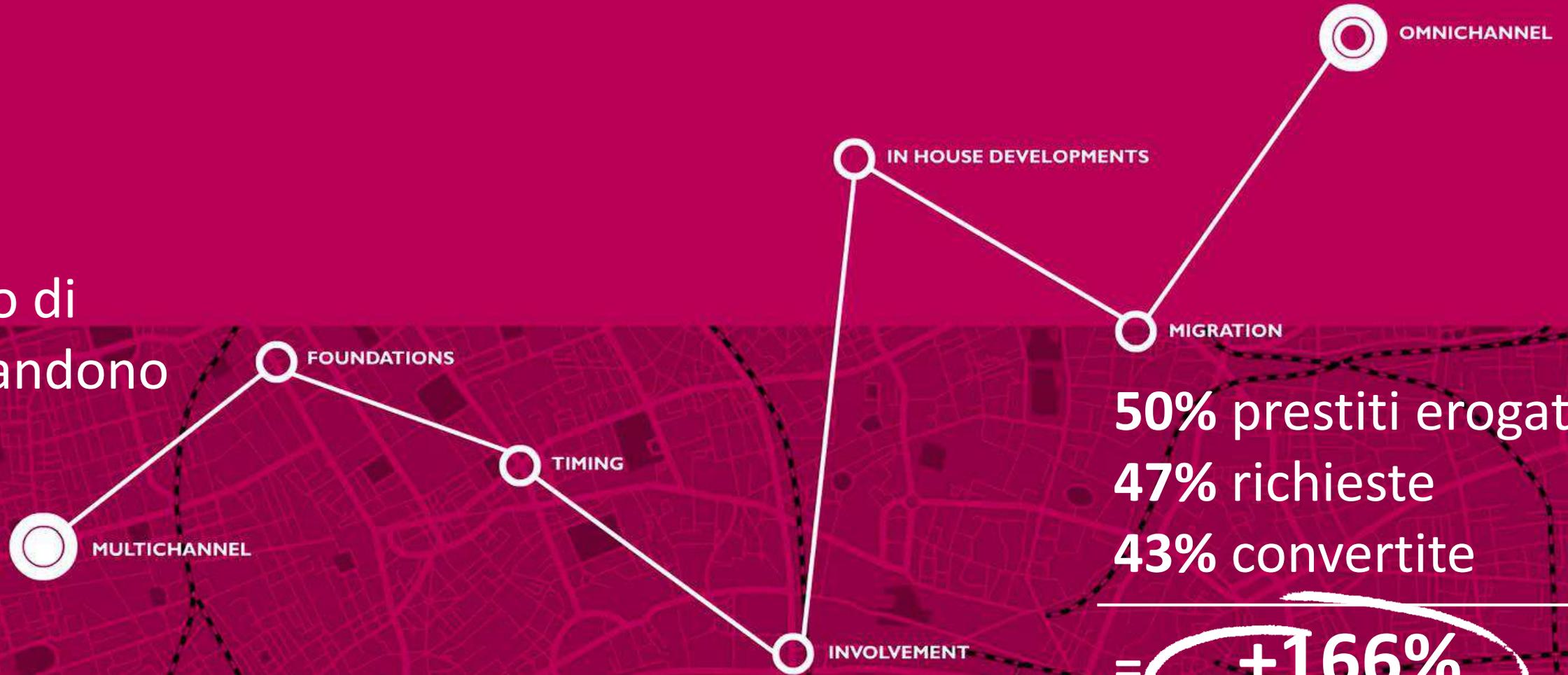
personal assistant

sint

solutions in target

DALLA MULTI ALLA OMNICHANNELITA'

40%
tasso di
abbandono



50% prestiti erogati
47% richieste
43% convertite

= **+166%**

FOCUS

ENTRO 2 MINUTI: SLA di risposta

> 2 ORE: proposta commerciale
inefficace

FOCUS: MILLENNIALS

15% della popolazione in Italia

75% della forza lavoro nel 2025

1,4 trilioni \$ potere d'acquisto nel 2020



Rapporto Coop 2016

FOCUS

I clienti desiderano che la propria banca li consigli.

Il **32%** si affiderebbe di più alla banca...

...ma **non si fida della competenza** degli impiegati.

FOCUS: CME IN BANCA

qualità
dell'esperienza

patrimonio
informativo

valore del
contatto fisico

competenza
dei consulenti

brand
ambassadors

personalizzazione

UNO
SPAZIO
PER VOI

Entrate a scoprirlo



«Ciao Claudia: ecco il preventivo che hai chiesto. Usa i tuoi 400 punti per sottoscrivere.»

«Buongiorno Claudia, il tuo saldo è di 400 punti, che puoi scalare dal tuo acquisto.»

«Grazie per la prenotazione: il tuo consulente Mario ti aspetta in filiale. Usa al meglio i tuoi 400 punti!»

«Bentornata Claudia!: ecco i prodotti che hai salvato, pronta per lo shopping?»