

CASE STUDY

Il servizio di gestione applicativa del CRM

■ L'ESIGENZA

Banca Popolare di Sondrio era alla ricerca di un fornitore a cui affidare la gestione dell'applicativo CRM.

Il partner doveva garantire:

- affidabilità;
- monitoraggio e controllo dell'applicazione;
- capacità di pianificazione;
- rispetto delle tempistiche di intervento;
- qualità di delivery.

Occupandosi non solo degli interventi correttivi ma anche degli sviluppi per far evolvere l'applicazione secondo il piano di trasformazione digitale della Banca, in sinergia con i dipartimenti tecnici e di business del Cliente.



■ LA SOLUZIONE

Fincons ha organizzato un piano di presa in carico che in pochi mesi ha portato il team di lavoro ad avere la totale autonomia per gestire il CRM acquisendo, senza la necessità di coinvolgere il precedente fornitore, le competenze necessarie in tutti gli ambiti richiesti:

- funzionale, sui processi gestiti dall'applicativo;
- tecnico, sul codice sviluppato;
- operativo, sulle modalità per gestire e condividere gli interventi effettuati.

In parallelo alla fase di presa in carico è stata inoltre predisposta una knowledge base sulle componenti "core" dell'applicazione, così da poter condividere con il Cliente le competenze acquisite e renderle disponibili per consultazioni future.

Il servizio è stato strutturato in conformità allo standard ITIL, già adottato dalla Banca, nel rispetto dei livelli di servizio concordati e prevedendo la predisposizione della reportistica necessaria per dare visibilità alla Banca sull'andamento delle attività gestite.

■ I BENEFICI

L'approccio adottato da Fincons ha permesso di instaurare un'efficace collaborazione con i dipartimenti della Banca, con i quali vengono periodicamente condivise le aree di intervento sulle quali è opportuno intervenire sia per evitare disservizi che per far evolvere l'applicativo.

La qualità del servizio erogato è stata notevolmente incrementata grazie alla riduzione della difettosità riscontrata sul software ed all'aumento della capacità di intervento e delivery.

L'elevato grado di controllo e le competenze acquisite stanno inoltre permettendo alla Banca di focalizzarsi anche su un percorso di evoluzione di medio-lungo periodo in linea con la strategia di innovazione del CRM e delle applicazioni multicanale ad esso integrate.