



HOMEPAGE BUONI E LIBRETTI

Roma, 11 Settembre 2019

- *L'Home page buoni e libretti è una nuova funzionalità del sistema di sportello SDP a supporto dell'operatore di sportello (OSP) e si pone l'obiettivo di migliorare la relazione con il cliente*
- *Tale evoluzione permette all'OSP di avere la situazione patrimoniale del cliente aggregata in una schermata unica, previa autorizzazione del cliente (ad oggi tali informazioni sono già consultabili dall'osp tramite gli attuali strumenti in dotazione, ma frammentate su vari sistemi, con questa implementazione saranno esposte in maniera efficace e strutturata)*

OPERATIVITÀ A SPORTELLO – PUNTI DI MIGLIORAMENTO DEL PROCESSO

OPERATIVITÀ DI SPORTELLO: AREE DI MIGLIORAMENTO

1

Accesso non fluido alle informazioni relative a prodotti/servizi

2

Processi separati in caso di richiesta di più prodotti/servizi

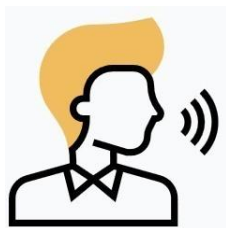
3

Ripetizione delle fasi propedeutiche alla richiesta di prodotti/servizi

causano



➤ *l'allungamento dei tempi di permanenza del cliente allo sportello*



➤ *la difficoltà nel dare al cliente risposte tempestive e aggiornate*



UNO STRUMENTO
EVOLUTO,
DINAMICO E
CLIENTECENTRICO

allo scopo di



- ① *Semplificare e velocizzare le operazioni per l'operatore*
- ② *facilitare l'interazione dell'operatore con il cliente*
- ③ *migliorare l'esperienza del cliente in Ufficio Postale*

Posteitaliane

