



Icona e Cassa Rurale di Levico Terme presentano CONTO LIVE, il primo conto virtuale che permette di interagire con la propria banca!

Conto Live permette di ricevere la consulenza di un gestore ed interagire con esso stando comodamente seduti di fronte al proprio computer.

Nasce dalla Cassa Rurale di Levico Terme, storica e consolidata realtà dell'Alta Valsugana, Conto Live, il primo conto corrente virtuale che permette, previa prenotazione di un appuntamento, di ricevere consulenza personalizzata e interagire con il proprio consulente di fiducia stando comodamente seduti di fronte al proprio personal computer.

Ciò che distingue Conto Live da qualsiasi altro conto virtuale è la possibilità di interagire in una consulenza grazie al supporto audio e video semplicemente collegando una webcam e un microfono al proprio personal computer. Il servizio consente inoltre di attivare una chat per dialogare con il proprio gestore, condividere immagini, documenti e files.

Conto Live è basato sulla piattaforma Livecare di Icona, suite di Call e Contact Center multicanale che offre alle aziende che sviluppano il proprio business attraverso l'assistenza ai propri clienti, la possibilità di attivare i contatti attraverso i canali voce, chat, email, fax ed SMS e gestire in logica distribuita l'evoluzione di una relazione attraverso il Contact Manager, un efficiente applicativo Web di CRM orientato al trouble ticketing.

Conto Live è semplicissimo da utilizzare: una volta sottoscritto il conto presso la Cassa Rurale di Levico Terme, si ottiene una login e una password che permette di accedere all'area privata del sito internet www.contolive.it dove è possibile prenotare, sulla base delle proprie preferenze di orario, un appuntamento "virtuale" con il proprio consulente bancario, indicando la materia sulla quale si richiede il supporto.

Ad esempio è possibile analizzare insieme al gestore l'andamento dei propri investimenti e nello specifico il trend di un singolo comparto in un dato periodo rispetto all'indice benchmark e valutarne le performance. Durante la consulenza il gestore può illustrare al cliente attraverso un grafico l'andamento di un fondo e, impostando insieme al cliente alcuni parametri, simulare in pochi secondi un piano di accumulo e visualizzare il potenziale guadagno. Nel corso della consulenza, inoltre, si possono condividere in maniera chiara e lineare semplici preventivi di assicurazione o piani di ammortamento relativi a finanziamenti che la banca concede ai propri clienti, suggerimenti ed informazioni utili per trovare in alcuni siti web notizie di interesse del cliente lasciandolo poi libero di navigare e soddisfare la propria curiosità.

"Abbiamo iniziato a progettare Conto Live verso la fine del 2004, sull'onda di quanto accadeva a livello nazionale con i nuovi conti virtuali", spiega Massimo Tarter, Direttore Generale della Cassa Rurale di Levico Terme. "Ma ci siamo posti da subito l'obiettivo di aggiungere a Conto Live un qualcosa in più rispetto a quanto offerto dai

conti virtuali già esistenti: il nostro scopo era quello di costruire un rapporto commerciale e relazionale con una clientela, specialmente nella fascia giovane, attenta ad aspetti quali la fruibilità, l'innovazione, la qualità del servizio. Non solo: nell'ottica della massimizzazione del livello di servizio offerto ai nostri clienti, abbiamo ipotizzato di adottare un sistema che ci consentisse di profilare la clientela e tenere traccia dei contatti intercorsi per l'offerta di nuovi prodotti o la prestazione di una consulenza. Tutto questo si è potuto realizzare grazie alla piena collaborazione della nostra struttura commerciale, totalmente riorganizzata nell'ultimo quinquennio, dotata di Gestori dedicati per target di Clientela e di un Front Office orientato al Cliente".

"Abbiamo trovato in Icona un partner competente e disponibile, che ci ha supportati nella fase di progettazione offrendoci una soluzione semplice, efficiente ed economica per porre in essere i servizi che avevamo ipotizzato", dichiara Germano Libardi Presidente della Cassa Rurale di Levico Terme.

Il servizio di web conferencing di Conto Live si basa sulla piattaforma Livecare eTalk di Icona. Livecare eTalk non richiede la preinstallazione di software sul PC del cliente né prevede limitazioni relative alla banda disponibile (utilizzabile anche via modem) o alla configurazione di rete che il cliente utilizza (Firewall, Proxy server, NAT etc.).

L'accesso alla comunicazione via Internet avviene attraverso un link posizionato sul sito Internet di Conto Live: cliccandolo si instaura in pochi secondi una comunicazione Chat tra Consulente e cliente al quale sarà inizialmente richiesto di autenticarsi. Una volta connessi, il Consulente può scegliere di attivare solo l'Audio oppure l'Audio e il Video; il cliente vedrà e sentirà l'operatore e, se dispone di una Web Cam e Microfono, potrà a sua volta rispondere.

Il servizio eTalk è compatibile con tutti gli applicativi software che girano su sistema operativo Windows™ (Win 98, Win NT, Win 2000, Win2003, WinXP), Apple™ (Mac OSX) e Linux™ e in generale dove è supportato Macromedia Flash MX.

L'utilizzo combinato di Livecare eTalk e del Contact Manager, la soluzione CRM Web based orientato all'Help Desk di Icona, consente una completa gestione dell'anagrafica del cliente e delle relazioni attraverso una logica operativa basata sul concetto di trouble ticketing: il sistema tiene traccia di tutte le azioni compiute e consente all'operatore di rispondere con pertinenza al cliente verificando tutte le azioni effettuate, anche non personalmente, o lo stato in cui si trova la richiesta in quel determinato momento.

"Conto Live nasce per rispondere alle esigenze di coloro che per motivi di studio, di lavoro o altro, non hanno la possibilità di recarsi presso la propria Banca durante i normali orari di sportello per richiedere consulenze e informazioni dal proprio gestore", spiega Denis Osler Responsabile Sviluppo e Marketing della Cassa Rurale di Levico Terme. "Con Conto Live vogliamo offrire ai nostri clienti uno strumento in più per poter operare con la banca con la massima flessibilità e comodità, potendo altresì recuperare quel rapporto di fiducia e quel connotato "personale" che a causa dei vincoli logistici o di orario apertura sportelli molto spesso viene meno".

La Cassa Rurale di Levico Terme, storica realtà fondata nell'anno 1900, copre un territorio di circa 7.000 abitanti tra i comuni di Levico Terme e Novaledo, per un totale di circa 4.500 correntisti. La Cassa è oggi un riferimento per il mondo imprenditoriale dell'Alta Valsugana, una componente vitale e articolata della realtà economica Italiana.

“Ai concetti di cooperativismo e associazionismo che connotano una Banca di Credito Cooperativo come la Cassa Rurale di Levico Terme, desideriamo aggiungere i connotati di banca dinamica che si muove secondo i canoni di una clientela attenta all’innovazione e al livello del servizio”, spiega il Direttore Generale Tarter. “Con Conto Live abbiamo cercato di dare un valore aggiunto alla relazione con la clientela, un canale in più attraverso il quale relazionarsi con la banca con la massima flessibilità, senza dimenticare le performances e l’economicità del conto”.

Conto Live si attiva esclusivamente presso le Filiali della Cassa Rurale di Levico Terme. Il tasso di interesse annuo sui primi 2.000 Euro in deposito è pari al 2,00% (al lordo della ritenuta fiscale). Il canone fisso mensile è pari a 9 Euro, che si riduce a 7 Euro se nell'anno solare si effettuano almeno 4 video consulenze.

Il canone comprende tutte le operazioni eseguite tramite InBank, il servizio di Internet Banking delle Casse Rurali Trentine, le operazioni eseguite con Carta di Debito o Credito, la domiciliazione delle utenze e delle tasse, l’invio dell’estratto conto cartaceo trimestrale, la carta bancomat internazionale, la carta prepagata “Ri-carica” e una polizza assicurativa per uso fraudolento del bancomat.

Giorgio Nepa
Icona SpA
Tel. +39 02.61.11.981
giorgio.nepa@icona.it
www.icona.it

Cassa Rurale di Levico Terme
<http://www.cr-levico.net>