

ING Direct Italia

1.1 Fare di più con meno



Risposte immediate e miglior servizio ai clienti senza aumentare i costi con soluzioni IBM FileNet.

Esigenza di business

ING Direct Italia fa parte di ING Direct N.V., la banca online più grande del mondo. Presente in Italia dal 2001 con sede a Milano, la banca fornisce prevalentemente prodotti di risparmio, mutui, prodotti d'investimento e conti correnti a più di un milione di clienti.

ING Direct Italia cercava una soluzione per rilasciare un contratto in meno di una settimana, per rispondere in tempo reale alle richieste ed essere in grado di proporre nuove offerte sulla base del profilo del cliente, mantenendo al tempo stesso i costi invariati.

Soluzione realizzata

ING Direct Italia ha sviluppato insieme a Imaging Progetti srl, Business Partner IBM, una soluzione che utilizza il software IBM FileNet Business Process Manager V4.5 e IBM FileNet Capture V5.2. Questa soluzione consente al cliente di:

- archiviare i documenti cartacei;
- sviluppare il processo per creare i contratti di mutuo;
- integrare l'attività con le informazioni presenti nel database e in altre applicazioni;
- analizzare il processo per valutare come ottimizzare le attività in tempo reale.

Benefici ottenuti

Con la collaborazione di Imaging Progetti, ING Direct Italia è ora in grado di:

- rilasciare un contratto al cliente in meno di una settimana;
- rispondere in tempo reale ai problemi del cliente;
- sviluppare nuove offerte basate sul profilo dei singoli clienti;
- mantenere invariati i costi anche con un numero più elevato di clienti.

Per maggiori info: ibm.com/software/it/eldorado

**ING Direct Italia
Milano, Italia**

