

CONNECTION: LA NUOVA PIATTAFORMA DI CRM ALL'AVANGUARDIA DI FCA BANK E LEASYS

Creare una relazione diretta e trasparente con il cliente, che risponda alle sue esigenze e lo faccia sentire al centro degli interessi aziendali, è tra le missioni principali di FCA Bank. Per questo è stata recentemente lanciata **Connection**: la nuova piattaforma di **Customer Relationship Management** (CRM), basata su tecnologia Salesforce, pensata per migliorare l'esperienza finale del cliente, integrando i processi core della banca in un unico mondo connesso.

Connection permette a FCA Bank e Leasys, alla rete dei concessionari e partners di avere una **visione a 360° di tutti i clienti** in un'unica piattaforma comune, così da ottimizzare l'esperienza degli stakeholder e massimizzare la relazione con il cliente durante l'intero ciclo di vita del cliente.

Tra i principali punti di forza della piattaforma troviamo la **Marketing Automation**, grazie al quale è possibile gestire in maniera innovativa e completamente automatizzata le campagne di marketing tradizionali e digitali, dalla progettazione al lancio. Integrato con il **Customer Database** di FCA Bank e Leasys, il tool consente di **targettizzare** i consumatori con informazioni rilevanti e di ingaggiarli nella maniera più efficace, oltre a supportare la creazione di asset di comunicazione come html templates, email personalizzate e landing pages. Un approccio multicanale basato su Direct Email Marketing, SMS e leads distribuite direttamente sui Dealers, per avere la certezza di parlare al cliente tramite il canale più appropriato, il messaggio più rilevante e al momento giusto. Infine, ogni singola campagna attivata può essere monitorata e analizzata in tempo reale grazie ad un innovativo sistema di tracking e analytics.

Secondo punto di forza e novità introdotta da Connection è il rinnovato **Lead Management System**, che offre alla rete dei Concessionari e partners di FCA Bank e Leasys processi altamente integrati e automatizzati dedicati per la gestione delle leads e dei clienti. La collaborazione tra il team Marketing e ICT ha portato alla realizzazione di un'interfaccia e una **user experience** intuitiva, dotata di **widget** pensati per gestire le priorità, registrare chiamate o eventi e tracciare il feedback del contatto in modo semplice e intuitivo. Il sistema consente di avere una visione completa, a 360°, di tutti i clienti FCA Bank e Leasys, di avere traccia di tutte le interazioni e ogni aspetto del contratto di finanziamento e dei servizi associati, oltre a creare workflows e liste personalizzate in base a diversi criteri come, ad esempio, la marca dell'auto o il finanziamento sottoscritto, tutto in digitale tramite i touchpoints di FCA Bank.

Connection è una piattaforma con un design responsive, accessibile da ogni dispositivo digitale, che integra funzionalità innovative, come ad esempio la tecnologia di telefonia **Amazon Connect (CTI)**, pensate per massimizzare le attività di ricontatto e per ridurre la quantità di dati da far inserire manualmente all'utente.

La piattaforma è stata sviluppata internamente dai team di ICT e di Sales & Marketing per ottenere un risultato di alto livello, che tenesse conto delle tecnologie di ultima generazione e di come interfacciarsi con i clienti nel miglior modo possibile. Nel corso del 2021, verrà rilasciata nei principali mercati europei in cui il gruppo opera.

Connection si pone quindi come nuovo e naturale passo verso l'innovazione che FCA Bank mette a disposizione della rete, attivando leve di vendita e di marketing per massimizzare nuovi acquisti e rinnovi, accompagnato da una formazione supplementare sul processo per migliorare skills e gestione della vendita.

Torino, 24 marzo 2021