

### Sfida da affrontare

MutuiOnline permette di confrontare i prodotti di oltre 40 banche convenzionate e di trovare il mutuo più adatto alle proprie esigenze. MutuiOnline ricercava un metodo diretto e semplice per comunicare velocemente con i propri clienti e per monitorare l'accesso ai propri sistemi aziendali.

### Azioni intraprese

MutuiOnline ha integrato il Gateway SMS di Skebby per l'invio e la ricezione di SMS. Il cliente riceve un SMS di conferma dopo aver compilato la richiesta di mutuo sul sito. Una volta raccolti tutti i dati del cliente e valutata positivamente la pratica, il consulente spedisce il kit con l'indicazione dei documenti necessari all'istruttoria. Quando questi sono pronti il consulente provvede ad inviare un corriere per il ritiro. Un SMS avviserà il cliente dell'avvenuta ricezione dei documenti e dell'avvio della fase di istruttoria. A istruttoria conclusa, un SMS lo informerà in merito all'approvazione della banca e all'appuntamento per la stipula.

MutuiOnline inoltre utilizza gli SMS anche per monitorare l'accesso ai sistemi aziendali interni: nel momento in cui avviene l'accesso al VPN da parte di un determinato dipendente, egli riceve automaticamente un SMS che lo avvisa dell'accesso in corso e gli segnala di avvisare subito la sicurezza se non ha effettuato alcun accesso.

### Benefici ottenuti

Gli SMS hanno permesso a MutuiOnline di garantire immediatezza, discrezione e certezza nella trasmissione delle informazioni verso il cliente nella gestione delle pratiche di mutui. Inoltre, grazie ai messaggi SMS il monitoring degli accessi è fatto automaticamente assicurando controllo costante ed elevata sicurezza. *“Tramite il servizio Email to SMS riusciamo a tenere aggiornati in tempo reale i clienti su tutte le nostre attività! Siamo anche in grado di ricevere in automatico informazioni di dettaglio dai nostri sistemi: il mio lavoro di monitoraggio costante è garantito!”* spiega **Nicola Oriti – Responsabile Organizzazione e Processi.**

www.skebby.it

### Come beneficiare del marketing SMS nei servizi finanziari

#### ✓ Incrementare le vendite

Gli intermediari finanziari possono inviare informazioni aggiornate ai propri clienti. Le compagnie di assicurazione possono ricordare le scadenze delle polizze agli assicurati.

#### ✓ Migliorare il servizio clienti

Comunicare i dettagli delle transazioni eseguite in tempo reale, richiedere informazioni (saldo conto corrente, ecc) o tenere aggiornati i clienti sui risarcimenti danni.

#### ✓ Generazione di nuovi contatti

Un numero dedicato di cellulare pubblicizzato in filiale può essere usato per generare ulteriori contatti da persone a cui non dispiace ricevere news e aggiornamenti via SMS.

#### ✓ Segnalazione di immagini

Le assicurazioni possono ricevere fotografie di incidenti direttamente dai clienti a fronte di danni. Le foto scattate arrivano direttamente sui sistemi dell'area sinistri della compagnia.