

## STORIE DI SUCCESSO



# La multicanalità a disposizione di tutti



### ▶ LA PROTAGONISTA

Pitagora Spa è stata fondata nel 1995 a Torino, dove ancora oggi ha la sua sede centrale. Si occupa di “credito al consumo”, finanziando l’acquisto di beni e servizi a privati e famiglie. L’azienda conta su tutto il territorio italiano 80 filiali e oltre 250 agenti. Già da qualche anno Pitagora ha avviato un processo di digitalizzazione per avvicinarsi a nuove fasce di clientela tramite app e web; un’attenzione al cliente che guarda lontano.

### ▶ IL CAMBIO DI PROSPETTIVA: L’AZIENDA DAL CLIENTE

Pitagora ha avviato il suo percorso di trasformazione prima ancora che il 2020 rendesse la smart interaction imprescindibile. L’attenzione all’evoluzione della clientela aveva già fatto intuire all’azienda che i nuovi clienti cercavano interazioni digitali e da remoto, che si adattassero alla loro gestione del tempo.

L’esigenza di Pitagora era di mettere in contatto i suoi agenti con potenziali clienti tramite canali digitali e di concludere le procedure amministrative di riconoscimento e firma documenti tramite una procedura veloce, intuitiva e, soprattutto, da remoto.

#### IDENTIKIT

##### Nome

Pitagora Spa

##### Mercato

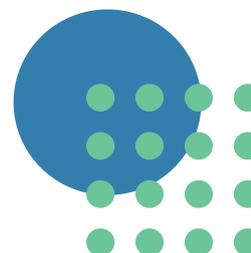
Credito al consumo

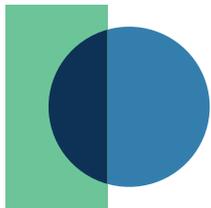
##### Necessità

Raggiungere gli utenti con un approccio multicanale

##### Missione

Offrire i propri servizi agli utenti in modo capillare





## ➤ LA COLLABORAZIONE CON INTESA

Pitagora ha scelto Intesa per creare una soluzione che permettesse di seguire il cliente in ogni sua fase tramite strumenti digitali. La soluzione disegnata per Pitagora è una piattaforma online per il riconoscimento dei clienti con self-onboarding o video-interaction per ottenere assistenza da un operatore di Pitagora durante la procedura. Dalla stessa piattaforma si potrà procedere alla sottoscrizione dei documenti con Firma Elettronica Qualificata, in modo sicuro e adeguato alla normativa.

## ➤ PITAGORA OGGI

La soluzione implementata permette ai clienti di avere diverse modalità di accesso ai servizi: dalla piattaforma i clienti possono scegliere se presentarsi in agenzia per il riconoscimento, ricevere assistenza da un operatore Pitagora o iniziare la procedura self. A seguito del riconoscimento la documentazione viene inviata via e-mail al cliente, che potrà procedere all'apposizione della FEQ sulla documentazione. In questo modo Pitagora può raggiungere sia i clienti che preferiscono l'approccio tradizionale, sia le fasce più digitalizzate che prediligono canali web e mobile, raggiungendo inoltre tutte le aree del territorio italiano. I documenti verranno poi conservati digitalmente a norma di legge.

“

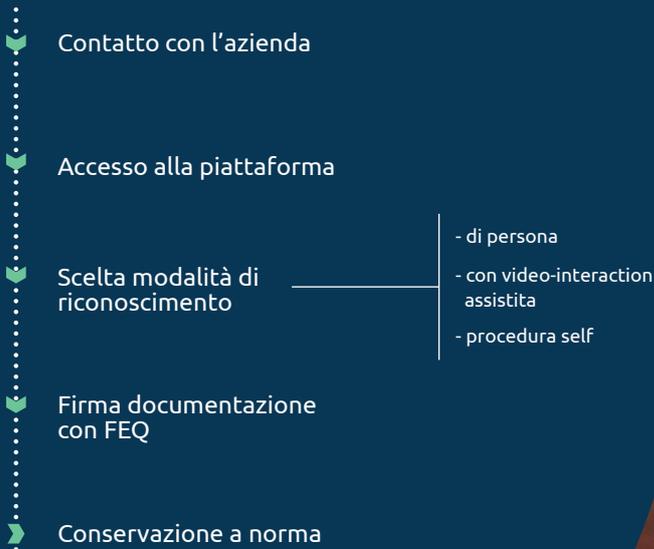
*L'obiettivo di Pitagora è mettere a disposizione dei propri clienti e della propria rete la totalità dei canali disponibili: vogliamo raggiungere il nostro cliente in qualsiasi modo.*

**Fabio Capra,**  
Direttore Operations  
Pitagora Spa

## LA SOLUZIONE in breve

Intesa ha creato per Pitagora una piattaforma di onboarding per il riconoscimento dei clienti. A seguito del riconoscimento tutta la documentazione può essere compilata in digitale e firmata con FEQ.





## I BENEFICI



Ampliamento fasce di clientela



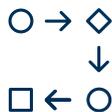
Aumento presenza sul territorio



Miglioramento della customer experience



Incremento compliance con la FEQ



Automatizzazione di workflow



Conservazione digitale a norma

**Intesa**  
An IBM Company

TORINO | MILANO | ROMA

[www.intesa.it](http://www.intesa.it)



Siamo parte del Gruppo IBM e da 30 anni accompagniamo le aziende nel loro percorso di trasformazione digitale. Offriamo piattaforme innovative che integrano soluzioni tecnologiche per la digitalizzazione dei processi aziendali, della customer experience e della supply chain. Crediamo nel valore di una trasformazione digitale costruita assieme al cliente, con metodologie derivate dal design e percorsi di co-creation.