



PROCEDURA OPERATIVA

Assistenza clienti tramite operatore

Procedura emessa il 31/07/2021

Owner della procedura: Perspective Happiness and Services

SOMMARIO

1	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	2
1.1.	AMBITO DI APPLICAZIONE	2
1.2.	AGGIORNAMENTO DEL DOCUMENTO	2
2	DEFINIZIONI.....	3
3	STRUMENTI A SUPPORTO DEL PROCESSO	3
3.1.	APP FLOWE.....	3
3.2.	FANBASE – POWER PLATFORM	3
3.3.	PROFILE CHECKER (POWER APP) – POWER PLATFORM	4
3.4.	SPRINKLER	4
3.5.	GESTIONALE CARTE - SIA CRISTAL GATE (GUI)	4
3.6.	SISTEMA DI CORE BANKING - T24	4
3.7.	STRUMENTO DI TICKETING DEVOPS.....	4
4	ATTORI, RUOLI E RESPONSABILITÀ.....	5
4.1.	PERSPECTIVE HAPPINESS AND SERVICE	5
5	PROCESSO DI GESTIONE DEI CLIENTI TRAMITE OPERATORE	5
5.1.	GESTIONE TRAMITE E-MAIL	5
1.1.1.	<i>Segnalazioni di anomalie</i>	<i>6</i>
1.1.2.	<i>Richieste informative.....</i>	<i>9</i>
1.1.3.	<i>Richieste dispositive</i>	<i>11</i>
1.1.4.	<i>Reclami</i>	<i>14</i>
1.1.5.	<i>Varie ed eventuali</i>	<i>14</i>
5.2.	GESTIONE TRAMITE CHAT	15
5.2.1.	<i>Segnalazioni di anomalie</i>	<i>16</i>
5.2.2.	<i>Richieste informative.....</i>	<i>17</i>
5.2.3.	<i>Richieste dispositive</i>	<i>18</i>
6	NORMATIVA.....	20
7.1.	NORMATIVA INTERNA.....	20
7.2.	NORMATIVA ESTERNA.....	20

1 OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

Obiettivo del presente documento è illustrare il processo di assistenza della clientela Flowe attraverso gli operatori dedicati alle attività di *customer care*.

In particolare, la procedura descrive:

- le attività operative e la sequenza logica con cui sono eseguite;
- il ruolo e la responsabilità degli attori coinvolti a vario titolo nel processo;
- i dettagli dei controlli di primo livello effettuati;
- gli strumenti a supporto dell'operatività.

Facendo riferimento alla tassonomia dei processi aziendali, il processo in esame è classificato nell'ambito dei processi di *Marketing*, Commerciali e di *Customer Relations*, secondo l'alberatura dei processi adottata dalla Società, come di seguito riportato:

2.00 PROCESSI DI PROCESSI DI MARKETING / COMMERCIALI / CUSTOMER RELATIONS

2.06 PROCESSI DI CUSTOMER CARE

2.06.02 GESTIONE CLIENTI TRAMITE OPERATORE

1.1. AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a Flowe S.p.A. Società Benefit.

1.2. AGGIORNAMENTO DEL DOCUMENTO

L'aggiornamento e la revisione del presente documento sono di responsabilità della *Perspective Happiness and Service*.

2 DEFINIZIONI

Si riportano di seguito alcune definizioni e concetti di base utilizzati all'interno della procedura operativa:

- **Claim:** è una istanza di verifica aperta sull'applicazione di CRM per tracciare una problematica verificatasi sulla posizione di un cliente.
- **Bug:** è un problema che porta al malfunzionamento di un'applicazione, per esempio producendo un risultato inatteso o errato.
- **ChatBot:** *software* che simula ed elabora le conversazioni umane (scritte o parlate), consentendo all'utente di interagire con un dispositivo digitale come se stesse comunicando con una persona reale. I *chatBot* possono essere:
 - “semplici”, rispondono a semplici domande formulate dagli utenti ma non interagiscono con questi ultimi
oppure
 - “sofisticati” come gli assistenti virtuali che a fronte della raccolta ed elaborazione delle informazioni, apprendono e si evolvono per fornire livelli crescenti di personalizzazione agli utenti.
- **Procedura di *contingency*:** modalità operativa “alternativa” attuata per garantire l'operatività della clientela in caso di malfunzionamenti alle applicazioni informatiche aziendali.

3 STRUMENTI A SUPPORTO DEL PROCESSO

L'infrastruttura tecnologica di cui si è dotata Flowe per supportare il processo in oggetto include gli strumenti informatici di seguito descritti.

3.1. APP FLOWE

L'App Flowe è il canale distributivo con cui operano i clienti della Società, versione IOS e Android, per l'apertura e la gestione del conto di pagamento e della carta ad esso associata.

Nell'ambito della presente procedura operativa, l'App Flowe prevede la possibilità per i clienti di interagire tramite *chat*, negli orari di servizio, con gli operatori dedicati alle attività di *customer care*.

3.2. FANBASE – POWER PLATFORM

FanBase è la *power app* utilizzata dagli operatori della *Perspective Happiness and Service* per la gestione delle diverse attività di *front* e *back office* inerenti la clientela.

Rappresenta l'applicazione per il *Customer Relationship Management* (CRM) e consente la visualizzazione della scheda cliente e dei prodotti attivati dal cliente, la modifica di alcuni dati, la possibilità di inserire il blocco di accesso, nonché di inviargli notifiche via sms, *e-mail*, *push* in APP.

Nell'ambito della presente procedura l'applicazione consente:

- la consultazione dei documenti inoltrati dal cliente in fase di richiesta apertura del rapporto ed il contratto sottoscritto;
- la gestione di “*claim*” dedicati alla tracciatura della problematica sul cliente ed ingaggiare gli operatori del *team Operations*, della *Perspective Happiness and Service*, per l’avvio delle attività di analisi oppure alla gestione di modifiche alla posizione del cliente effettuate direttamente dagli operatori del *team Customer Interaction*.

3.3. PROFILE CHECKER (POWER APP) – POWER PLATFORM

Profile Checker è la *power app* che permette di interrogare la base dati P0 in tempo reale e, quindi, consente la ricerca (tramite *e-mail*, numero di telefono, codice fiscale, identificativo utente, numero di conto) e la visualizzazione dei dati dei clienti nonché la visualizzazione dei documenti inviati alla clientela in fase di *onboarding*.

3.4. SPRINKLR

Sprinklr è un sistema in *Cloud* utilizzato da Flowe per la gestione, la tracciatura e l’archiviazione dei contatti dei clienti tramite *chat*.

Nell’ambito della presente procedura, l’applicazione permette agli operatori della *Perspective Happiness and Service* di ricevere e gestire, negli orari di apertura del servizio di *Customer Interaction*, i contatti dei clienti che - a seguito dell’interazione con il *chatBot*- desiderano ricevere assistenza da un operatore umano.

3.5. GESTIONALE CARTE - SIA CRISTAL GATE (GUI)

Flowe si avvale della piattaforma di *card management* SIA CRISTAL GATE (di seguito indicato come Gestionale carte) fornita dall’*outsourcer* SIA per la consultazione di tutte le informazioni inerenti le operazioni effettuate tramite le carte di pagamento e per la gestione dei relativi blocchi (apposizione e rimozione).

3.6. SISTEMA DI CORE BANKING - T24

Flowe si avvale del modulo T24, di seguito indicato anche come Sistema di *Core Banking*, dell’*outsourcer* Temenos, applicativo tramite il quale vengono gestiti i processi “*core*” della Società per la gestione delle operazioni di pagamento.

Nell’ambito della presente procedura, l’applicazione consente agli operatori della *Perspective Happiness and Services* di visualizzare i movimenti legati al conto di pagamento e di verificare l’avvenuta risoluzione di anomalie segnalate dalla clientela.

3.7. STRUMENTO DI TICKETING DEVOPS

Lo Strumento di *Ticketing Devops* viene utilizzato dagli operatori della *Perspective Happiness and Service* per la tracciatura sia delle anomalie riscontrate dai clienti in App sia nella gestione della *Power Platform* e per ingaggiare gli operatori della *Perspective Augmented Intelligence* nel processo di gestione delle anomalie.

4 ATTORI, RUOLI E RESPONSABILITÀ

Di seguito sono indicati i principali attori coinvolti nel processo di assistenza della clientela Flowe attraverso gli operatori dedicati alle attività di *customer care* e i relativi ruoli e responsabilità nell'ambito delle attività descritte.

4.1. PERSPECTIVE HAPPINESS AND SERVICE

La *Perspective Happiness and Service*, nell'ambito del presente processo, è responsabile per il tramite del *team Customer Interaction* di prendere in carico e gestire, in orario di apertura del servizio i contatti dei clienti che richiedono (attraverso l'App o il sito istituzionale di Flowe) espressamente di interagire con un operatore umano oppure le cui istanze non sono oggetto del dominio di comprensione del *Bot*.

Inoltre, gli operatori del *team Customer Interaction* presidiano e si occupano della gestione ed evasione di tutte le richieste, di clienti e *prospect*, inoltrate alla caselle di posta elettronica istituzionale info@flowe.com e flowe@pec.flowe.com.

5 PROCESSO DI GESTIONE DEI CLIENTI TRAMITE OPERATORE

Il processo di assistenza e gestione della clientela Flowe attraverso gli operatori del *team Customer Interaction* si compone dei seguenti due sottoprocessi:

- Gestione delle richieste e/o segnalazioni pervenute tramite *e-mail*;
- Gestione delle richieste e/o segnalazioni pervenute tramite *chat*.

Per ognuno, di seguito è riportata una descrizione delle attività svolte dagli attori coinvolti, unitamente a:

- la descrizione del controllo effettuata;
- il tipo di controllo (automatico, manuale);
- la frequenza del controllo;
- lo strumento informatico (c.d. applicativo) a supporto delle attività operative svolte e dei controlli eseguiti.

5.1. GESTIONE TRAMITE E-MAIL

I clienti Flowe, i soggetti *prospect* o qualunque altro soggetto esterno (es.: Autorità di Vigilanza, Autorità locali, società) che avesse necessità di entrare in contatto con la Società può inoltrare una comunicazione scritta alle caselle di posta di elettronica info@flowe.com e flowe@pec.flowe.com.

Nei seguenti paragrafi sono riportate le modalità operative di gestione delle:

- segnalazioni di anomalie sul funzionamento dell'App provenienti dalla clientela Flowe (cfr.

- parag. 5.1.1);
- istanze informative provenienti dalla clientela Flowe e richieste di supporto alle attività di *onboarding*, provenienti dai potenziali clienti (cfr. parag. 5.1.2);
- richieste dispositive (cfr. 5.1.3).

Per i dettagli in merito alla gestione delle comunicazioni ricevute da soggetti diversi da *prospect* e clienti, alla gestione dei reclami (ricevuti sulle caselle dedicate reclami@pec.flowe.com e reclami@flowe.com) o delle dispute relative a disconoscimenti di operazioni di pagamento, si faccia riferimento alla documentazione relativa ai processi di pertinenza.

5.1.1. Segnalazioni di anomalie

Le segnalazioni inoltrate dai clienti tramite e-mail (alle predette caselle info@flowe.com e flowe@pec.flowe.com) e relative ad anomalie collegate al funzionamento dell'App Flowe o all'operatività legata al conto di pagamento e dei servizi accessori (es.: operazioni non andate a buon fine o impossibilità di operare sul conto stesso) sono prese in carico, negli orari dedicati¹, dal *team Customer Interaction* della *Perspective Happiness and Service*.

Una volta ricevuta la segnalazione, l'operatore raccoglie tutti i dati e le informazioni necessari alla gestione (se necessario contatta, tramite *e-mail*, il cliente per recuperare ulteriori informazioni) ed attiva le prime verifiche.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<p>Verifica l'indirizzo <i>e-mail</i> da cui è pervenuta la segnalazione</p> <p>L'operatore, prima di prendere in carico la segnalazione, verifica se l'indirizzo <i>e-mail</i> mittente corrisponde ad una casella associata ad un cliente.</p> <p>In caso di <i>e-mail</i> non presente in anagrafica cliente ed anomalia "nota", l'operatore fornisce un riscontro generico. Qualora, invece la <i>e-mail</i> non sia censita e l'anomalia segnalata non riconducibile altre anomalie già "note", l'operatore chiede al mittente di inoltrare una nuova comunicazione dalla casella <i>e-mail</i> utilizzata in fase di registrazione a</p>	Manuale	Ad evento	Profile Checker

¹ Alla data di stesura del presente documento, il servizio di *Customer Care* è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 20.00 ed il sabato dalle ore 09.00 alle 18.00

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Flowe.			

Verifiche preliminari

L'operatore del *team Customer Interaction*, attraverso gli strumenti a disposizione replica l'operatività del cliente al fine di accertare che la segnalazione riguardi un effettivo malfunzionamento. In caso positivo, verifica se si tratta di una nuova tipologia di segnalazione oppure se è stata riscontrata da altri clienti. Per ciascuna segnalazione, l'operatore valuta se aprire:

- un "bug" (anomalia) sull'applicazione DevOps. In questo caso, la segnalazione sarà oggetto di analisi e attività tecniche (correttive) da parte degli operatori della *Perspective Augmented Intelligence* o degli *outsourcer* (es. Infocert, SIA);

oppure

- un "Claim" (richiesta di verifica) sull'applicazione FanBase. In questo caso, la segnalazione sarà oggetto di analisi e sistemazione da parte degli operatori del *team Operations*.

Se la segnalazione riguarda una problematica già nota, l'operatore integra i dati allegati al "bug padre" anche con il nominativo del Cliente; in caso di pratica in gestione al *team Operations*, apre un "Claim" dedicato sotto la posizione del cliente.

Se la segnalazione del cliente è invece relativa ad un servizio di terzi disponibile in App (es. Marketplace Epipoli) l'operatore del *team Customer Interaction* ingaggia, tramite e-mail, la società coinvolta che fornirà riscontro entro le tempistiche concordate.

Si specifica che, qualora il problema rilevato sia di tipo "massivo" (cioè con impatto su un numero elevato di clienti o su tutta la *customer base*), l'operatore verifica all'interno dell'applicazione DevOps che il bug sia stato correttamente già registrato nella sezione dedicata ai "ticket massivi".

Infine, qualora la segnalazione del cliente non riguardi un problema o un malfunzionamento delle procedure e delle applicazioni informatiche aziendali, l'operatore fornisce al cliente tutte le istruzioni operative per recuperare le informazioni o completare l'operazione in autonomia attraverso l'App.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<p>Verifica presenza anomalia</p> <p>L'operatore, attraverso gli applicativi aziendali dedicati, replica l'operatività del cliente per accertare la presenza di anomalie</p> <p>Se riscontra il malfunzionamento, valuta se aprire un "bug" o un "Claim" (in base al tipo di problema). In questo caso, verifica inoltre che non vi sia già una</p>	Manuale	Ad evento	T24; SIA Cristal Gate (GUI); FanBase; Strumento di Ticketing Devops

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<p>segnalazione aperta (di quella tipologia) sotto la posizione del cliente</p> <p>Se non riscontra malfunzionamento, chiede al cliente di inoltrare tramite video e/o schermate per verificare l'effettiva presenza dell'anomalia o al contrario, l'utilizzo scorretto della funzionalità in APP. In questo ultimo caso, fornisce al cliente il supporto necessario per fruire, in maniera corretta, delle funzionalità dell'App</p>			
<p>Verifica segnalazione "nota"</p> <p>L'operatore verifica la presenza di "bug" (dello stesso tipo) già aperti sulla tematica (es.: es: movimenti non visibili) per le quali, quindi, sono già in corso le attività correttive</p> <p>In caso di segnalazione gestibile dal <i>team Operations</i>, anche se la problematica è "nota", crea un "Claim" dedicato per la gestione puntuale del cliente</p>	Manuale	Ad evento	FanBase; Strumento di Ticketing Devops

Comunicazione al Cliente

Al termine delle attività di risoluzione dell'anomalia (da parte della *Perspective Augmented Intelligence* o del *team Operations*), l'operatore *Customer Interaction* notifica al Cliente, tramite e-mail, la risoluzione della problematica. Nel caso la segnalazione del Cliente sia stata classificata come un reclamo, il riscontro viene fornito al medesimo canale di ricezione della richiesta nel rispetto delle tempistiche previste da normativa (per approfondimenti fare riferimento al processo "Gestione dei reclami").

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<p>Verifica avvenuta risoluzione della problematica</p> <p>Ove possibile, in base alla tipologia di "Claim" o "bug" ed in accordo con gli attori che hanno gestito le</p>	Manuale	Ad evento	FanBase; Strumento di Ticketing Devops SIA Cristal Gate (GUI); T24

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
attività risolutive, l'operatore Customer Interaction verifica che l'anomalia sia stata effettivamente risolta (es: verifica, su T24 e P0, la visibilità di un addebito sul conto del cliente)			

5.1.2. Richieste informative

Tutte le richieste di tipo informativo inoltrate alle predette caselle di posta elettronica aziendali sono gestite, negli orari dedicati², dal team *Customer Interaction*.

Prima di prendere in carico l'istanza, l'operatore verifica che la comunicazione contenga tutti i dati necessari ad identificare il soggetto come cliente o *prospect* (es: presenza di una firma, utilizzo di una *e-mail* censita) ed a contestualizzare l'oggetto della richiesta; in caso di assenza di tali informazioni, l'operatore richiede al cliente di integrare la *e-mail* con i dati necessari a fornire il servizio di assistenza richiesta.

In caso di richieste, da parte di potenziali clienti, di carattere generale sulla Società (*mission*, valori), sull'offerta Flowe (costi e meccanica di funzionamento dei servizi) o di supporto alla finalizzazione del processo di *onboarding*, l'operatore fornisce le istruzioni operative o il riferimento alla documentazione presente sul sito istituzionale della Società.

In caso di richieste, da parte di un già cliente, di informazioni o dati relativi alla propria posizione, l'operatore verifica innanzitutto l'indirizzo *e-mail* da cui proviene la comunicazione e lo storico pratiche del cliente (su FanBase, al fine di ricostruire la storia del cliente e contestualizzare la nuova richiesta). Se la richiesta proviene dalla casella *e-mail* censita in anagrafica, l'operatore raccoglie, dagli applicativi dedicati, i dati richiesti. Qualora sia necessario effettuare delle verifiche preventive, attiva:

- il team *Operation*, attraverso l'apertura di un "*Claim*" in FanBase;
- gli operatori della *Perspective Augmented Intelligence*, attraverso la creazione di una "*user story*" o di un "*bug*";
- gli eventuali *outsourcer* coinvolti nella segnalazione (es.: SIA, Infocert, Banca Mediolanum), attraverso la predisposizione ed invio di una *e-mail* dedicata.

A seguito delle verifiche condotte (in autonomia o con il supporto dei predetti attori), l'operatore *Customer Interaction* comunica al cliente, tramite *e-mail*, le informazioni richieste (compresi anche i dati relativi al conto ed ai servizi accessori attivi).

Qualora, invece, la richiesta non provenga dalla casella *e-mail* fornita dal cliente in fase di *onboarding*, l'operatore verifica la tipologia di istanza. In caso di:

- richiesta di assistenza generale, relativa ad esempio ad informazioni sui costi e meccanica di

² Alla data di stesura del presente documento, il servizio di *Customer Care* è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 20.00 ed il sabato dalle ore 09.00 alle 18.00

funzionamento dei servizi Flowe oppure di supporto all'utilizzo dell'App, l'operatore fornisce le istruzioni operative o il riferimento alla documentazione informative e precontrattuale presente sul sito della Società;

- richieste relative al rapporto o alla posizione personale (es.: informazioni relative alla carta di pagamento, ai movimenti del conto o dati personali), l'operatore fornisce tutte le informazioni e le istruzioni operative per recuperare in autonomia, in App, le informazioni richieste; qualora avesse bisogno di ulteriori informazioni, l'operatore invita il cliente ad inoltrare una *e-mail* dall'indirizzo fornito in fase di *onboarding* oppure ad utilizzare la *chat* presente nell'App.

In queste casistiche, se il cliente sostiene che la presente casella *e-mail* sostituisce quella fornita in fase di registrazione e richiede all'operatore di modificarla, quest'ultimo invita il cliente ad effettuare la variazione direttamente in App.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<p>Verifica "indirizzo <i>e-mail</i>"</p> <p>L'operatore, prima di prendere in carico la richiesta ricevuta, verifica se l'indirizzo <i>e-mail</i> mittente corrisponde ad una casella associata ad un cliente.</p> <p>Al contrario, se la richiesta è generica, fornisce tutte le istruzioni operative per recuperare le informazioni richieste sul sito o sull'App, al contrario, se le informazioni richieste riguardano dati del conto o della posizione personale chiede al cliente di inoltrare una nuova comunicazione dalla casella utilizzata per la registrazione ai servizi Flowe.</p>	Manuale	Ad evento	Profile Checker
<p>Verifica contenuti della richiesta</p> <p>L'operatore, verifica se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il cliente ha già avanzato la stessa richiesta tramite la chat; • la richiesta è esposta in maniera chiara e specifica; • l'istanza non riguarda una lamentela (reclamo); <p>e raccoglie, dagli applicativi dedicati, i dati richiesti dal cliente.</p> <p>Qualora non siano disponibili o sia necessario eseguire degli ulteriori</p>	Manuale	Ad evento	FanBase; T24; SIA Cristal Gate (GUI); Sprinklr

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
approfondimenti, ingaggia i <i>team</i> o gli <i>outsourcer</i> coinvolti nella tematica.			

Report a supporto	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Report “Carte spedite”</i>: report contenente i dettagli delle carte di pagamento “fisiche” spedite nella settimana • <i>Report “Resi carte”</i>: report contenente i dettagli delle carte di pagamento “fisiche” non recapitate • <i>Report “Selfie ID”</i>: report contenente le evidenze sui controlli effettuati sui <i>videoselfie</i> in <i>onboarding</i>) • <i>Report “Posizioni rifiutate”</i>: report contenente le richieste di <i>onboarding</i> rifiutate in <i>onboarding</i>
--------------------------	---

Evasione delle richieste informative via *e-mail* tramite *Bot* [Modalità in corso di sviluppo- Rilascio entro il 2021]

Qualora il testo dell’istanza riguardi una richiesta informativa relativa ad un argomento per cui il *Bot* è stato precedentemente addestrato per fornire risposte tramite *e-mail* (ex.: modalità di richiesta delle *gift card* nel *Marketplace*, funzionamento del concorso “*Member Get Member*” MGM, modalità e documenti necessari per estinguere il conto di pagamento), l’assistente virtuale recupera la risposta da fornire per tale argomento e genera ed invia automaticamente una *e-mail* di risposta all’indirizzo mittente. Tale comunicazione contiene il testo della conversazione configurata all’interno del *Bot* per il canale *e-mail* e contiene la specifica che la risposta è fornita da un assistente virtuale.

Al contrario, se l’assistente riconosce l’argomento ma non comprende il contenuto della domanda dell’utente oppure la richiesta riguarda un *item* per il quale è stata impostata una “non risposta”, l’*e-mail* rimane nella casella info@flowe.com, all’interno della cartella “In Arrivo”; in questo caso, la comunicazione viene gestita manualmente dagli operatori del *Customer Interaction*.

5.1.3. Richieste dispositive

Alla data di stesura della presente procedura, l’unica richiesta dispositiva gestita tramite *e-mail*, dal *team Customer Interaction*, è rappresentata dalla procedura di “*contingency*” per il *reset passcode*.

Tale operatività è attuabile solo in caso di problematiche alla funzionalità di cambio *passcode* presente in App.

Qualora il cliente riscontri problemi bloccanti nel completare in autonomia, sull’App, il *reset* del *passcode*, può contattare il servizio di assistenza sia via *chat* (App e sito) che tramite *e-mail*.

L’operatore del *team Customer Interaction* che prende in carico la segnalazione richiede al cliente di inoltrare, dall’indirizzo *e-mail* fornito in fase di *onboarding* (e registrato in anagrafica), una

comunicazione contenente:

- la registrazione di un video in cui sia chiaramente visibile il suo volto e nel quale, dopo aver indicato i suoi dati anagrafici (nome cognome, luogo e data di nascita), richiede (a voce) che Flowe proceda con il *reset* del *passcod*. Viene inoltre richiesto al cliente di pronunciare una parola randomica a conferma che la persona in chat sia la medesima in video
- la copia dei documenti di riconoscimento (codice fiscale e documento di riconoscimento) utilizzati in *onboarding*.

Si specifica che le predette informazioni ed indicazioni procedurali sono fornite anche dall'assistente virtuale nel caso in cui il cliente utilizzi il canale *chat* (da sito) per esporre la problematica e richiedere assistenza (senza interagire con l'operatore umano tramite *chat* o *e-mail*).

La documentazione ricevuta (video e documenti) sono oggetto di verifica da parte del *team Customer Interaction*; in caso di dubbio o rilevazione di incoerenze, l'operatore ingaggia, tramite "*Claim*" su FanBase, il *team Account Monitoring* per gli approfondimenti sulla posizione del cliente e sulla documentazione archiviata dalla Società. In caso di documenti non leggibili o incompleti o di video di scarsa qualità, l'operatore *Customer Interaction* richiede al cliente, tramite *e-mail*, di integrare le informazioni fornite o di registrare un nuovo video.

Se tutte le verifiche hanno esito positivo, l'operatore *Customer Interaction* genera, attraverso l'applicativo FanBase, il codice di accesso temporaneo all'App e lo invia, tramite SMS, al cliente; inoltre, notifica al cliente, tramite *e-mail*, la conclusione della procedura.

Il cliente, una volta effettuato l'accesso, deve procedere con la variazione del codice temporaneo ed impostare il suo nuovo *passcode*.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
Verifica indirizzo <i>e-mail</i> mittente L'operatore verifica che la richiesta di <i>reset passcode</i> sia stata inoltrata dall'indirizzo <i>e-mail</i> fornito in fase di <i>onboarding</i> (e registrato in anagrafica)	Manuale	Ad evento	FanBase
Verifica completezza documenti L'operatore verifica che il cliente abbia inoltrato sia il video <i>selfie</i> che la copia dei documenti di riconoscimento	Manuale	Ad evento	Legal mail se la richiesta arriva tramite PEC; caselle e-mail MS Office 365 se arriva tramite posta elettronica semplice
Verifica contenuti video <i>selfie</i> L'operatore verifica che la registrazione video sia chiara (nelle immagini e nell'audio) e contenga tutti i dati e le informazioni			FanBase

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<p>richieste dalla procedura.</p> <p>L'operatore verifica, inoltre, che il volto del cliente presente nel video coincida con:</p> <ul style="list-style-type: none"> la foto presente nei documenti inviati e con quelli archiviati (forniti dal cliente in <i>onboarding</i>); il volto presente nel video selfie registrato in fase di <i>onboarding</i> <p>Se tutte le verifiche hanno esito positivo, l'operatore genera ed invia il codice provvisorio, al contrario, richiede al <i>team Account Monitoring and Fraud Management</i> di effettuare ulteriori approfondimenti sulla posizione del cliente</p>			
<p>Verifica documento di identità</p> <p>L'operatore verifica la corrispondenza del documento di riconoscimento inoltrato dal cliente con quello fornito in fase di <i>onboarding</i> ed archiviato; inoltre, l'operatore verifica la presenza di elementi che possano far sospettare la contraffazione dei documenti di identità inoltrati dal cliente</p> <p>Se tutte le verifiche hanno esito positivo, l'operatore genera ed invia il codice provvisorio, al contrario, richiede al <i>team Account Monitoring and Fraud Management</i> di effettuare ulteriori approfondimenti sulla posizione del cliente.</p>			

Si specifica, infine, che il canale e-mail può essere utilizzato “eccezionalmente” (come procedura di *contingency*) in caso di anomalie sull'App e necessità del cliente di disporre urgentemente di operazioni sul conto di pagamento.

In questo caso, l'operatore richiede al cliente di inoltrare, dall'indirizzo *e-mail* censito in anagrafica, una richiesta debitamente compilata con i suoi dati anagrafici e sottoscritta in modalità olografa nonché una copia del documento di riconoscimento utilizzato in fase di registrazione al servizio. Prima dell'inserimento dell'operazione, i *team della Perspective Happiness and Service* verificano, ciascuno per gli ambiti di competenza, la documentazione ricevuta ed in caso di incongruenze, la richiesta viene rifiutata.

In caso di documentazione completa e corretta, la disposizione viene inserita dagli operatori della *Perspective Happiness and Service* ed archiviata nella posizione personale del cliente su FanBase.

5.1.4. Reclami

Qualora l'operatore del *team Customer Interaction*, identifichi la richiesta ricevuta sulle caselle info@flowe.com e flowe@pec.flowe.com come un reclamo, la comunicazione viene inoltrata alla casella preposta (reclami@flowe.com, se perviene tramite posta elettronica semplice, reclami@pec.flowe.com, se pervenuta tramite posta elettronica certificata).

Gli elementi principali che permettono di classificare una richiesta come reclamo sono, a titolo di esempio i seguenti:

- presenza della parola reclamo nell'oggetto o nel testo della comunicazione;
- espressa volontà di voler avanzare reclamo nei confronti della Società;
- tono polemico.

In caso di dubbi, l'operatore *Customer Interaction* si confronta (in tempo reale tramite telefono o chat) con gli operatori del *team Claims*.

Se il cliente inoltra una *e-mail* di richiesta informazioni alla casella info@flowe.com, inserendo in copia conoscenza la casella reclami@flowe.com l'istanza, a meno che non vi siano elementi oggettivi per identificare un reclamo, viene gestita dal *team Customer Interaction* ed il riscontro è fornito dalla stessa casella generica.

Al contrario, le segnalazioni di frodi attuate da clienti Flowe nei confronti di altri soggetti oppure le frodi subite da clienti Flowe anche se pervenute alla casella info@flowe.com sono gestite tutte come reclami stante la tipologia di segnalazione.

Tutte le comunicazioni ricevute alle caselle di posta elettronica dedicate alla gestione dei reclami, sono censite nell'apposito registro e gestite entro le tempistiche previste dalla normativa (per i dettagli delle attività, controlli ed applicativi utilizzati nel processo di gestione dei reclami della clientela, si faccia riferimento alla "*Procedura Operativa di Gestione dei Reclami*").

5.1.5. Varie ed eventuali

Le caselle di posta di elettronica info@flowe.com e flowe@pec.flowe.com possono essere utilizzate anche per l'inoltro di comunicazioni da parte di soggetti diversi da clienti e *prospect*. In questo caso, l'operatore del *team Customer Interaction* inoltra, in base all'oggetto della comunicazione, la *e-mail* ai referenti della Società responsabili della gestione delle stesse.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, le comunicazioni possono riguardare:

- inoltro di *curriculum vitae* da parte di potenziali candidati a posizioni interne alla società; l'operatore fornisce al soggetto un riscontro generico (testo della comunicazione condiviso con

i referenti Risorse Umane) ed inoltra il documento all'ufficio dell'*outsourcer* Banca Mediolanum che si occupa delle attività di selezione del personale;

- richieste di collaborazione relative a tematiche di comunicazione sono inoltrate alla struttura *Culture Studios*, mentre proposte relative a *partnership* relative ad iniziative o prodotti e servizi sono inoltrate alla *Perspective Value Ecosystem*;
- richieste dell'Autorità Giudiziaria sono inoltrate all'Ufficio Atti Giudiziari dell'*outsourcer* Banca Mediolanum per le verifiche di competenza.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<p>Verifica provenienza richiesta</p> <p>L'operatore, prima di inoltrare la comunicazione alla struttura dedicata, verifica sul <i>web</i> la presenza di informazioni sulla società o sul soggetto che richiede la collaborazione anche al fine di identificare articoli o notizie che possano far preludere situazioni negative (che saranno comunque poi approfondite dai referenti dell'argomento).</p>	Manuale	Ad evento	Internet

5.2. GESTIONE TRAMITE CHAT

Il servizio di assistenza alla clientela tramite operatore può essere attivato, negli orari dedicati³, anche attraverso il canale *chat* presente nell'App e nella pagina dedicata del sito istituzionale della Società ("Help").

Il modello di gestione delle richieste dei clienti (e *prospect*) tramite il canale *chat* prevede un primo livello di supporto fornito dall'assistente virtuale WAI (cfr. "Procedura operativa Assistenza cliente tramite chatbot"). L'operatore del *team Customer Interaction* riceve dal *Bot*, automaticamente, il contatto del cliente qualora:

- il motore di *Machine Learning* non conosca la risposta alla domanda (DNU - *Do Not Understand*) esposta dal cliente
oppure
- il cliente chieda esplicitamente di parlare con un operatore umano⁴.

³ Alla data di stesura del presente documento, il servizio di *Customer Care* è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 20.00 ed il sabato dalle ore 09.00 alle 18.00

⁴ Si specifica che le richieste di trasferimento ad un operatore sono oggetto di monitoraggio da parte del *team BOT Training*; qualora dalle evidenze emerga un utilizzo non coerente con le logiche di inoltro previste, il *team BOT Training*

In entrambi i casi il contatto viene automaticamente inoltrato alla coda di gestione delle *chat* operatore dell'applicativo Sprinklr. L'operatore riceve, automaticamente, il primo contatto in coda e visualizza, nella sezione dedicata alla *webchat*, una pagina dedicata in cui sono presenti i principali dati anagrafici del cliente (che confermano l'avvenuta e corretta identificazione del soggetto).

Qualora tutti gli operatori dedicati alle attività di *Customer Interaction* siano occupati, il cliente visualizza un messaggio attraverso il quale gli viene chiesto di rimanere in *chat* per non perdere la priorità acquisita; inoltre, viene chiesto al cliente, se non lo ha già fatto, di riportare (sempre all'interno della *chat*) i dettagli della sua richiesta così che l'operatore, possa gestirla al meglio.

5.2.1. Segnalazioni di anomalie

La gestione delle segnalazioni di anomalia (su funzionamento App o operatività del conto e dei servizi associati) ricevute tramite *chat* è del tutto analoga in termini di verifiche preliminari ed ingaggio degli altri attori coinvolti a quanto descritto per le problematiche segnalazione via *e-mail* (cfr. par. 5.1.1).

In caso di segnalazione ricevuta tramite il canale *chat* l'operatore, in attesa della finalizzazione delle verifiche tecniche e delle azioni correttive necessarie, imposta su Sprinklr la pratica nello stato "*Hold*" (così da tenere traccia che si tratta di un contatto a cui fornire riscontro).

Una volta concluse le attività di sistemazione della problematica, l'operatore invia un SMS di conferma risoluzione del problema e ripristino dell'operatività corretta.

In caso di problematiche legate ad esempio alla visualizzazione della movimentazione del conto di pagamento o ai drop, l'operatore invia, tramite FanBase, un SMS al numero di cellulare certificato contenente una parola chiave che gli permetterà di accedere all'operatore bypassando l'assistente virtuale. Durante la conversazione, l'operatore *Customer Interaction* spiega al cliente le cause dell'anomalia e le azioni effettuate per correggerla.

A seguito della notifica al cliente, l'operatore *Customer Interaction* chiude, su Sprinklr, il "*case*" categorizzandolo secondo le modalità ed i criteri definiti dalla *Perspective Happiness and Service* (es: categoria "carta", sottocategoria "blocco carta").

Si specifica che il cliente ha a disposizione nella sezione "*chat*" dell'App tutte le conversazioni avvenute con il servizio di assistenza Flowe (solo con operatore umano).

Richieste di supporto in fase di onboarding

In tutti gli step della procedura di *onboarding* il *prospect*, qualora abbia difficoltà nell'inserimento delle informazioni richieste o riscontri delle problematiche, può avvalersi delle funzioni di supporto tramite *chat* (sia da App che da sito).

Il modello di assistenza è del tutto analogo a quello previsto per i già clienti: è previsto un primo livello di supporto informativo da parte dell'assistente virtuale WAI e qualora necessario, il *prospect* può richiedere di interagire con un operatore.

In questo caso l'operatore che prende in carico il contatto, visualizza lo *step* in cui il cliente ha chiesto supporto e le informazioni fornite in App (fino a quel momento) ed in assenza di anomalie

e *Customer Interaction* valutano le azioni necessarie, anche temporanee, per modificare il funzionamento del *bot* (trasferimento previsto solo per alcuni argomenti).

o problematiche, fornisce l'assistenza necessaria al cliente per proseguire nel processo di *onboarding*.

5.2.2. Richieste informative

Richieste informative da “chat sito”

Qualora un *prospect* richieda assistenza attraverso la chat presente sul sito istituzionale della Società (pagina “*Help*”) per ricevere informazioni generali o commerciali su Flowe o sui prodotti in essere, è prevista solo l'interazione con l'assistente virtuale⁵.

Sul sito, il trasferimento all'operatore (senza autenticazione) è previsto, per i già clienti, solo per alcuni *use case* residuali legati alla sicurezza la cui gestione necessita urgenza e contatto con un operatore umano.

Tuttavia, è possibile che una volta entrato in contatto con l'operatore, il cliente richieda ulteriori informazioni sulla propria posizione; in questo caso, l'operatore *Customer Interaction* non avendo modo di identificare il cliente fornisce a quest'ultimo solo informazioni generali sul prodotto, avendo cura di non comunicare i dati sensibili inerenti il rapporto o la posizione dello stesso.

Richieste informative da “chat App”

Le richieste di assistenza o supporto della clientela inoltrate tramite la chat presente in App, sono prese in carico dagli operatori *Customer Interaction*, su Sprinklr, a seguito dell'inoltro del contatto da parte del *chatBot*.

Qualora per fornire una risposta alla richiesta del cliente sia necessario ingaggiare gli altri *team* della *Perspective Happiness and Service* o *Augmented Intelligence*, l'operatore raccoglie la richiesta del cliente e gli comunica che lo contatterà una volta raccolte tutte le informazioni.

In attesa dei riscontri alla segnalazione, l'operatore, imposta su Sprinklr la pratica nello stato di “*Hold*” (così da tenere traccia che si tratta di un contatto a cui fornire riscontro) e procede con l'apertura di un “*Claim*” su FanBase o l'invio di una *e-mail* agli attori coinvolti.

Una volta ricevute le risposte necessarie ad evadere la richiesta del cliente, l'operatore invia al numero di cellulare certificato del cliente, un SMS contenente una parola chiave che gli permetterà di accedere alla chat con l'operatore bypassando l'assistente virtuale. Durante la conversazione, l'operatore *Customer Interaction* fornisce al cliente tutti i dati e le informazioni necessarie ad evadere la richiesta.

A seguito della notifica al cliente, l'operatore *Customer Interaction* chiude, su Sprinklr, il “*case*” categorizzandolo secondo le modalità ed i criteri definiti dalla *Perspective Happiness and Service* (es: categoria “carta”, sottocategoria “blocco carta”).

Si specifica che il cliente ha a disposizione nella sezione “*chat*” dell'App tutte le conversazioni avvenute con il servizio di assistenza Flowe (solo con operatore umano).

⁵ Alla data di stesura del presente documento, la scelta aziendale è quella di fornire supporto tramite operatore umano (*Customer Interaction*) solo tramite App per i già clienti (a seguito di autenticazione) o in fase di *onboarding* (a seguito di download dell'App e registrazione del *device*).

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<p>Verifica contenuti della richiesta</p> <p>L'operatore, verifica se:</p> <ul style="list-style-type: none"> il cliente non abbia aperto più chat in contemporanea e non sia quindi in conversazione con un altro operatore; la richiesta è esposta in maniera chiara e specifica; l'istanza non riguarda una lamentela (reclamo); <p>e raccoglie, dagli applicativi dedicati, i dati richiesti dal cliente. Qualora non disponibili o sono necessari degli ulteriori approfondimenti, ingaggia i team dedicati o gli <i>outsourcer</i> coinvolti nella tematica (es: SIA, Infocert, Epipoli)</p>	Manuale	Ad evento	FanBase; T24; SIA Cristal Gate (GUI); Sprinklr

Report a supporto	<ul style="list-style-type: none"> <i>Report "Carte spedite": report contenente i dettagli delle carte di pagamento "fisiche" spedite nella settimana</i> <i>Report "Resi carte": report contenente i dettagli delle carte di pagamento "fisiche" non recapitate</i> <i>Report "Selfie ID": report contenente le evidenze sui controlli effettuati sui <i>videoselfie</i> in <i>onboarding</i>)</i> <i>Report "Posizioni rifiutate": report contenente le richieste di <i>onboarding</i> rifiutate in <i>onboarding</i></i>
-------------------	---

5.2.3. Richieste dispositive

La *chat*, anche se utilizzata per l'interazione con l'operatore *Customer Interaction*, si identifica come canale puramente informativo rispetto alle funzionalità disponibili in App e all'operatività del conto di pagamento Flowe.

In caso di ricezione di una richiesta di disposizione di un'operazione per il tramite di un operatore, quest'ultimo comunica al cliente che l'unico canale disponibile per effettuare dispositive è l'App Flowe e gli fornisce tutte le informazioni ed istruzioni necessarie per fruire delle funzionalità.

L'operatore può raccogliere una dispositiva nel caso in cui l'operazione richiesta non sia presente nell'App (es.: storni e richiami di pagamenti SCT, revoca di domiciliazioni, variazioni di dati

anagrafici non modificabili in App, quali nome, cognome o codice fiscale) oppure sia stata rilevata un'anomalia che impedisce al cliente di disporre l'operazione in autonomia.

In questi casi, l'operatore del *Customer Interaction* raccoglie i dati della dispositiva da eseguire (es.: beneficiario, iban, causale ed importo e data di addebito) e procede con l'invio di una notifica "out of band" contenente il riepilogo dei dati dell'operazione da eseguire che il cliente deve confermare direttamente in App. A seguito della conferma del cliente attraverso *security code*/dati biometrici, l'operatore inoltra la richiesta ai *team Operations o Accounting Monitoring and Fraud Reporting* (in base al tipo di operazione da eseguire), inserendo un *Claim* sulla posizione del cliente in FanBase. Una volta chiuso il *Claim* da parte del team dedicato, l'operatore del *Customer Interaction* inoltra, tramite FanBase, un SMS contenente la conferma di avvenuta esecuzione dell'operazione.

Per alcune operazioni dispositive (es.: variazioni anagrafiche), la disposizione viene gestita dallo stesso operatore *Customer Interaction* senza l'inoltro ad altri attori; in questo caso, una volta inserita la disposizione, l'operatore fornisce riscontro al cliente, in *real time* direttamente in *chat*.

CONTROLLO	TIPO CONTROLLO	FREQUENZA CONTROLLO	APPLICATIVO
<p>Verifica tipologia di dispositiva richiesta dal cliente</p> <p>L'operatore verifica che il tipo di operazione dispositiva richiesta dal cliente non sia fruibile autonomamente dall'App.</p> <p>In caso di controllo positivo, verifica, inoltre, la presenza di un'anomalia che impedisce al cliente di disporre in autonomi (<i>bug</i> aperti)</p>	Manuale	Ad evento	Strumento di Ticketing DevOps
<p>Verifica avvenuta autorizzazione da parte del cliente</p> <p>Prima di procedere con l'inoltro e/o esecuzione della richiesta dispositiva, l'operatore verifica che il cliente:</p> <p>abbia confermato, attraverso l'autorizzazione della notifica in App, la richiesta di esecuzione dell'operazione in oggetto.</p>	Manuale	Ad evento	FanBase

6 NORMATIVA

7.1. NORMATIVA INTERNA

Nel presente capitolo si richiama il contesto normativo interno di riferimento per le attività della procedura in oggetto:

- *Procedura operativa “Assistenza cliente tramite chatBot”;*
- *Procedura Operativa di Gestione dei Reclami.*

7.2. NORMATIVA ESTERNA

- *Provvedimento Banca d'Italia del 23 luglio 2019 “Disposizioni di vigilanza per gli istituti di pagamento e gli istituti di moneta elettronica” e successive modifiche;*
- *Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti - Banca d'Italia - 29 luglio 2009 e successive modifiche, come da ultimo 15 luglio 2015;*
- *D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e successive modifiche e integrazioni: “Codice in materia di protezione dei dati personali”;*
- *Regolamento Europeo n. 2016/679 in materia di protezione dei dati personali;*
- *D. Lgs. 22/6/2007, n. 109 e successive modifiche ed integrazioni, recante misure per prevenire, contrastare e reprimere il finanziamento del terrorismo internazionale;*
- *D. Lgs. 21/11/2007, n. 231 e successive modifiche ed integrazioni, recante l'attuazione della Direttiva 2018/843/CE.*