

A banner image showing a modern glass building facade with the text 'Banca Santander Software Development' overlaid in white. The text is centered and uses a bold, sans-serif font. The background is a blue-tinted photograph of a building's exterior with a grid of windows.

# Banca Santander Software Development

## **Il cliente**

Santander Consumer Bank fa parte del gruppo bancario internazionale Santander, banca di credito al consumo leader nel settore Automotive a livello globale, in Italia presente con oltre 21 filiali e 6000 negozi convenzionati.

Nasce nel novembre del 1988 a seguito di un'iniziativa di dieci aziende private di credito, con la finalità strategica di assicurare alle banche socie il presidio del mercato del credito al consumo attraverso un soggetto specializzato.

Opera da più di 20 anni come solido punto di riferimento nel settore finanziario e dei finanziamenti, offrendo soluzioni di credito personalizzate in completa trasparenza.

## **Sito web**

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

## **Settore Merceologico**

Bancario

## **Numero di dipendenti**

Oltre 800

## **Partner**

Microsoft

## **Dati case history**

Il cliente aveva la necessità di creare un portale unico dove gli agenti, sparsi per il territorio nazionale, potessero effettuare richieste di informazione riguardanti le attività svolte sulle quali avevano dubbi su come procedere (finanziamenti, prestiti, etc.).

The logo for Betacom, featuring the word 'Betacom' in a blue, italicized, sans-serif font. The text is enclosed within a stylized orange oval shape that has a slight 3D effect, with the top part being a solid orange line and the bottom part being a lighter, semi-transparent orange shape.

A banner featuring a low-angle shot of a modern glass skyscraper against a blue sky with light clouds. The text 'Banca Santander Software Development' is overlaid in white, bold, sans-serif font.

# Banca Santander Software Development

Rispettando le specifiche del cliente è stato sviluppato un portale dove vi è la possibilità di creare dei ticket e di inviarli ad un gruppo predisposto ad evaderli. Tali richieste sono suddivise in varie tipologie in base alle esigenze dell'agente e assegnate automaticamente all'operatore che la prende in carico. Lo stato della richiesta viene determinato in base al rispetto di specifiche regole durante l'immissione, modificato durante la lavorazione, fino all'evasione.

## **Soluzioni adottate**

Sulla base delle specifiche richieste dal cliente è stato implementato un portale Microsoft SharePoint 2013 unico centralizzato per l'evasione delle richieste degli agenti sparsi per il territorio nazionale.

## **Benefici ottenuti**

La soluzione adottata ha permesso di velocizzare e gestire meglio l'evasione delle richieste. Ulteriore beneficio è stato portato agli agenti che ora hanno un metodo rapido ed intuitivo per l'immissione di richieste alla sede centrale.

## **Prodotti utilizzati**

- Microsoft SharePoint 2013 Standard Edition SP1
- Microsoft SharePoint Designer 2013
- Microsoft .NET Framework 4.0/4.5

