



Convegno ABI DIMENSIONE CLIENTE 2016

Supporto e consulenza a tutto campo per la clientela
La consulenza da remoto

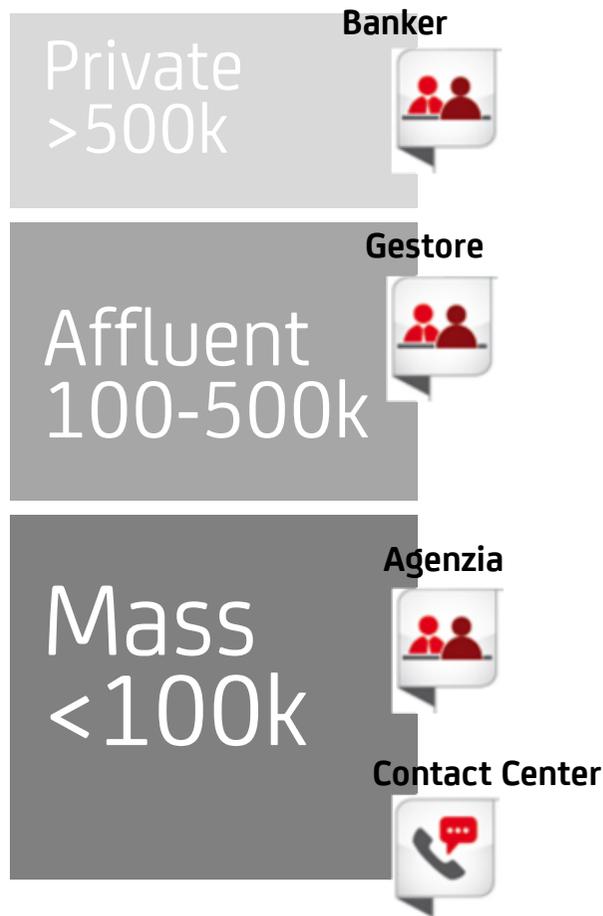
Investment Customer Experience
Customer Experience Management

Il nostro nuovo modello di servizio Open

Segmentazione della Clientela e Canali di interazione

**Non solo asset, ma segmentazione
che punta ad assecondare i reali bisogni dei Clienti
su tutti i Canali di contatto**

ieri



oggi



Il nostro nuovo modello di servizio Open

Segmentazione della Clientela e Canali di interazione

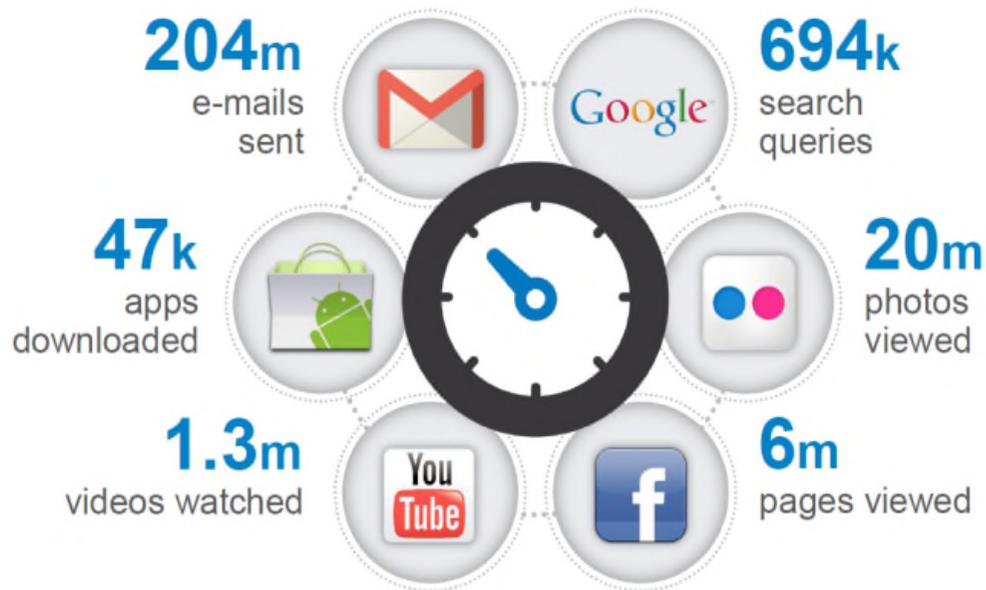
Un mondo di opportunità a portata di mano

Internet

in 60"

www.unicredit.it

in 15'



50k
VISITATORI

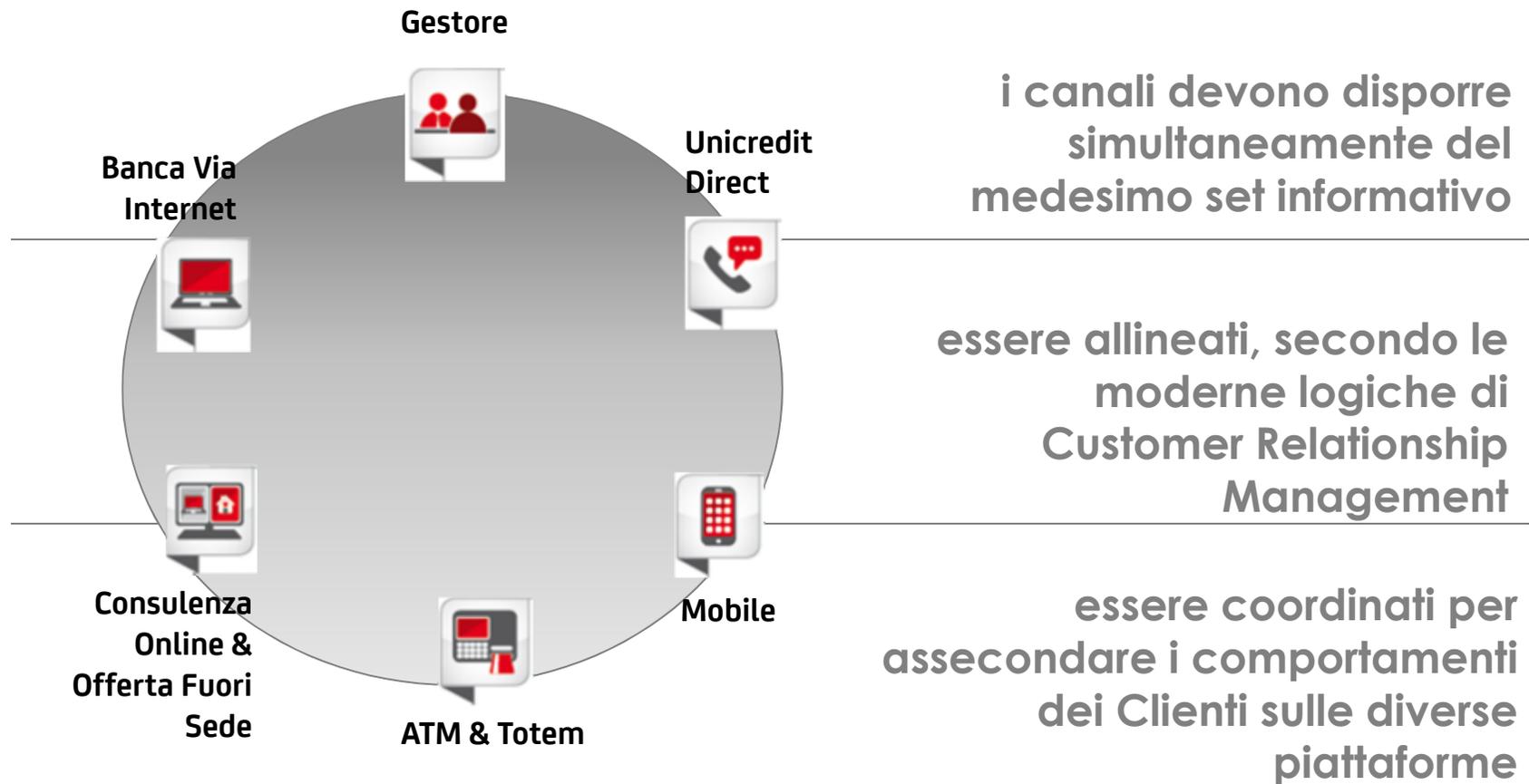
in 1 gg

800k
UTILIZZATORI HB

Un Contesto che cambia

I processi di workflow

**La banca dove e quando vuoi!
Solo la piena integrazione dei canali permette di
consolidare la relazione con i clienti**

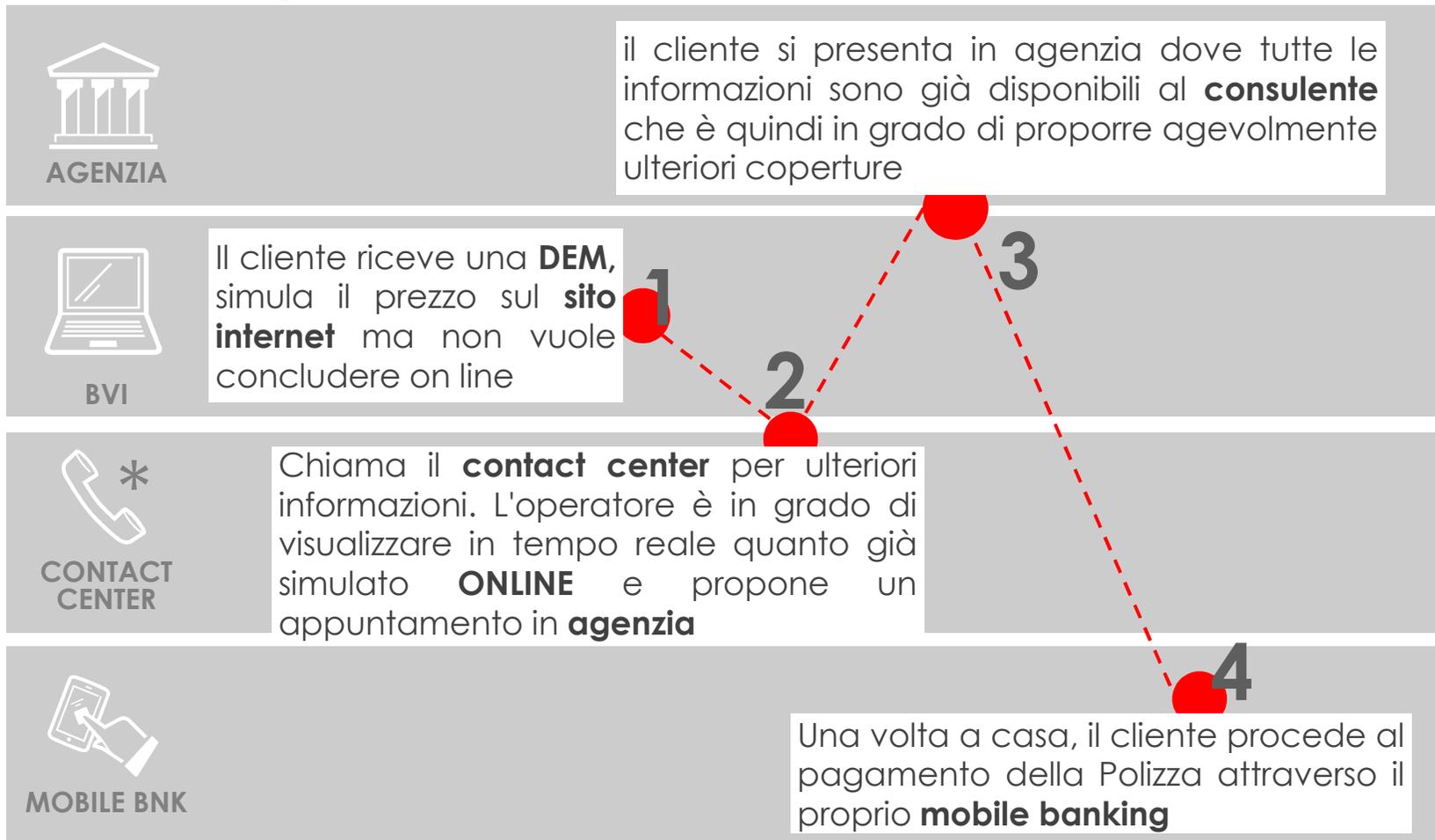


Un esempio:

Guida Protetta - L'offerta Polizze RCAuto di UniCredit

Grazie alla gestione integrata dei processi, i canali conoscono tutte le operazioni effettuate dal Cliente sui diversi canali...

Esigenza Cliente >>> Consulenza >>> Vendita e post vendita



Anche i servizi di consulenza sugli investimenti oggi devono seguire il cliente - Consulenza Online e Fuori sede

Una consulenza oggi può essere completamente gestita da remoto

1 Il Consulente **contatta telefonicamente** il cliente e gli **illustra la proposta** di investimento

2 Il Consulente, **in tempo reale**, rende **disponibile la proposta sulla Banca Via Internet** del proprio Cliente

3 Il Cliente **può firmare "online"** la Consulenza e dare corso alle operazioni quando vuole

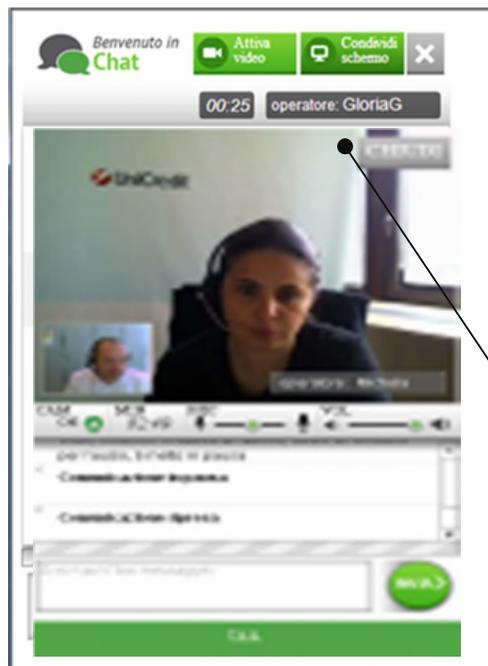
5 giorni per confermare ed eseguire gli ordini

Consulenza Online: la fase di contatto supportata dalla Videochiamata con il consulente



1 PUNTO DI INGAGGIO

2 VERIFICA PRESENZA



La video interazione migliora ulteriormente la customer experience

3 AVVIA LA VIDEOCHIAMATA

con possibile condivisione dello schermo

Consulenza Online

I supporti per il Consulente

L'attività più complessa è il piano di change management dei consulenti che devono fare propria una nuova modalità di lavoro

Pagina dedicata a Consulenza online nella Intranet aziendale

Supporto degli Specialisti di Region dedicati

Formazione in aula e video tutorial

Iniziativa commerciale dedicata

E-mail al cliente per reminder della firma della consulenza

Tracking attività dei clienti nel front end del consulente

Consulenza Online

I supporti per il Cliente

I clienti hanno dimostrato di apprezzare il servizio, se ben spiegato e simulato in presenza del gestore la prima volta (essenziale quindi una fase di training in agenzia)

Manuali e Catalogo prodotti in BVI

Demo animate del processo di firma e di esecuzione degli ordini

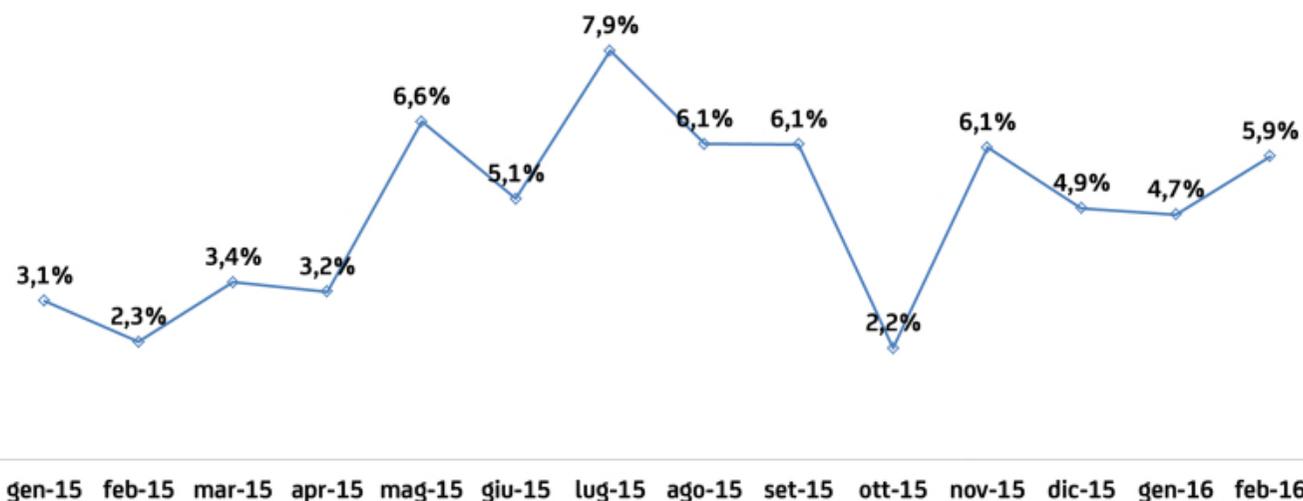
Possibilità di eseguire la prima Consulenza dai totem di Agenzia con l'aiuto del gestore

Consulenze Online

Andamento delle Consulenze erogate ed eseguite

il trend di utilizzo è in crescita grazie alla sempre maggior penetrazione dei canali diretti e all'acquisita familiarità del processo da parte dei colleghi

%ConsOnLine/
tot Consulenze



ticket medio
consulenza

+3%
online

Cosa dicono i colleghi?

Consulenza Online è uno strumento utile per essere attrattivi nell' acquisition di nuovi Clienti, soprattutto i più giovani e/o digitali

siamo arrivati anche un po' in ritardo...

Molto utile per i Clienti in viaggio all'estero o per quelli con difficoltà anche motorie a recarsi in Agenzia

Consulenza Online Remote è ottimo, chi la prova non torna più indietro

