

---

## La multicanalità e il territorio

---

Dimensione Cliente 2014

---

Roma 08.04.2014  
Federico Sforza – Head of Multichannel Italy



## MeeT: Multicanalità e Territorio

---



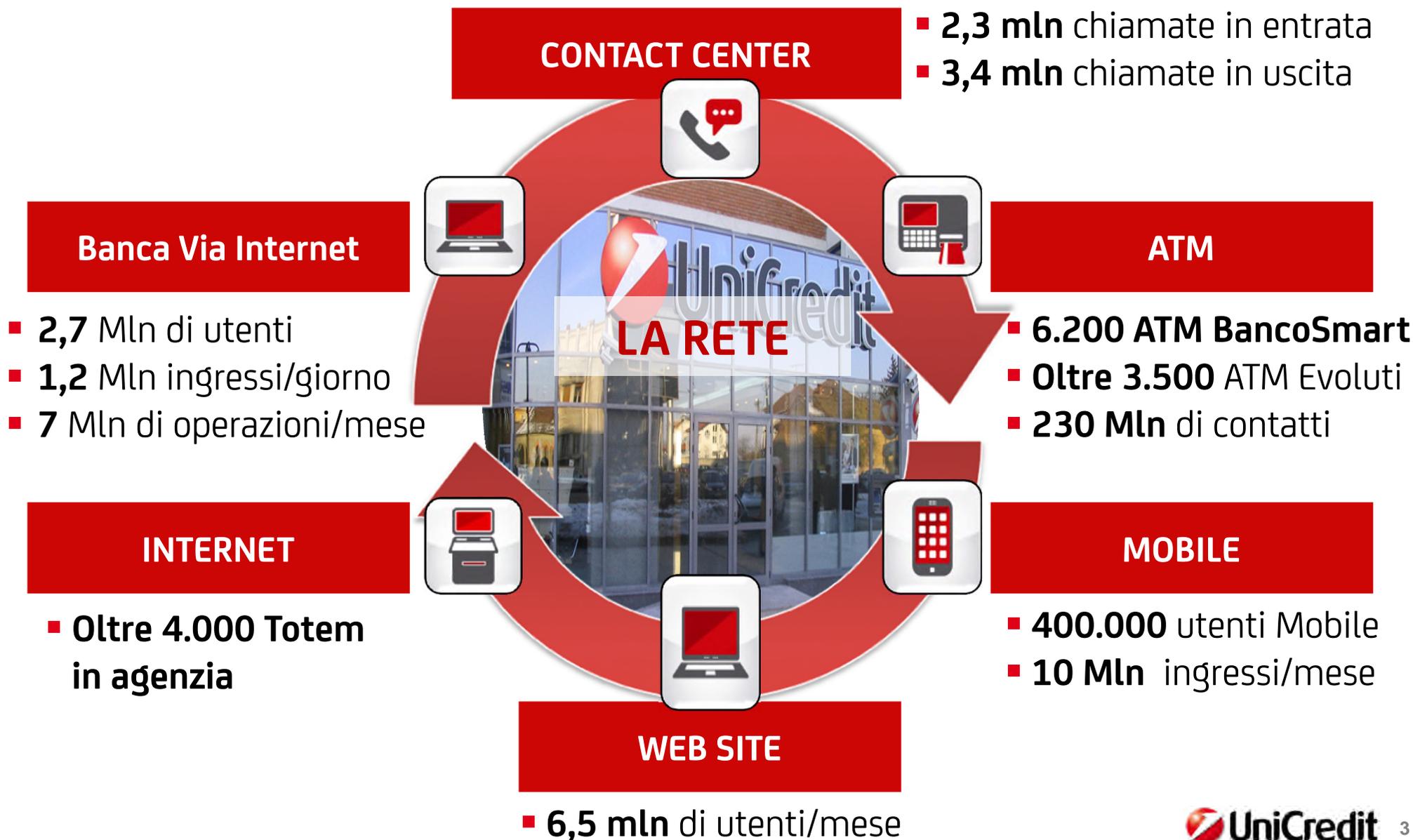
**Accelerazione dei servizi Multicanale e integrazione di tutti i canali digitali/fisici**



**Un esempio di viaggio "Phigital"**



# Già oggi la multicanalità genera un potenziale di contatto rilevante





# La parola chiave per la multicanalità in UniCredit è Integrazione con la Rete: Modello Phygital



Piena integrazione multicanale dei **processi** di vendita e post vendita



Visibilità dei contatti tra canali **integrazione real time**



Visione e **coordinamento dei contenuti, percorsi e contatti digitali**



Gestori e specialisti **multimediali**



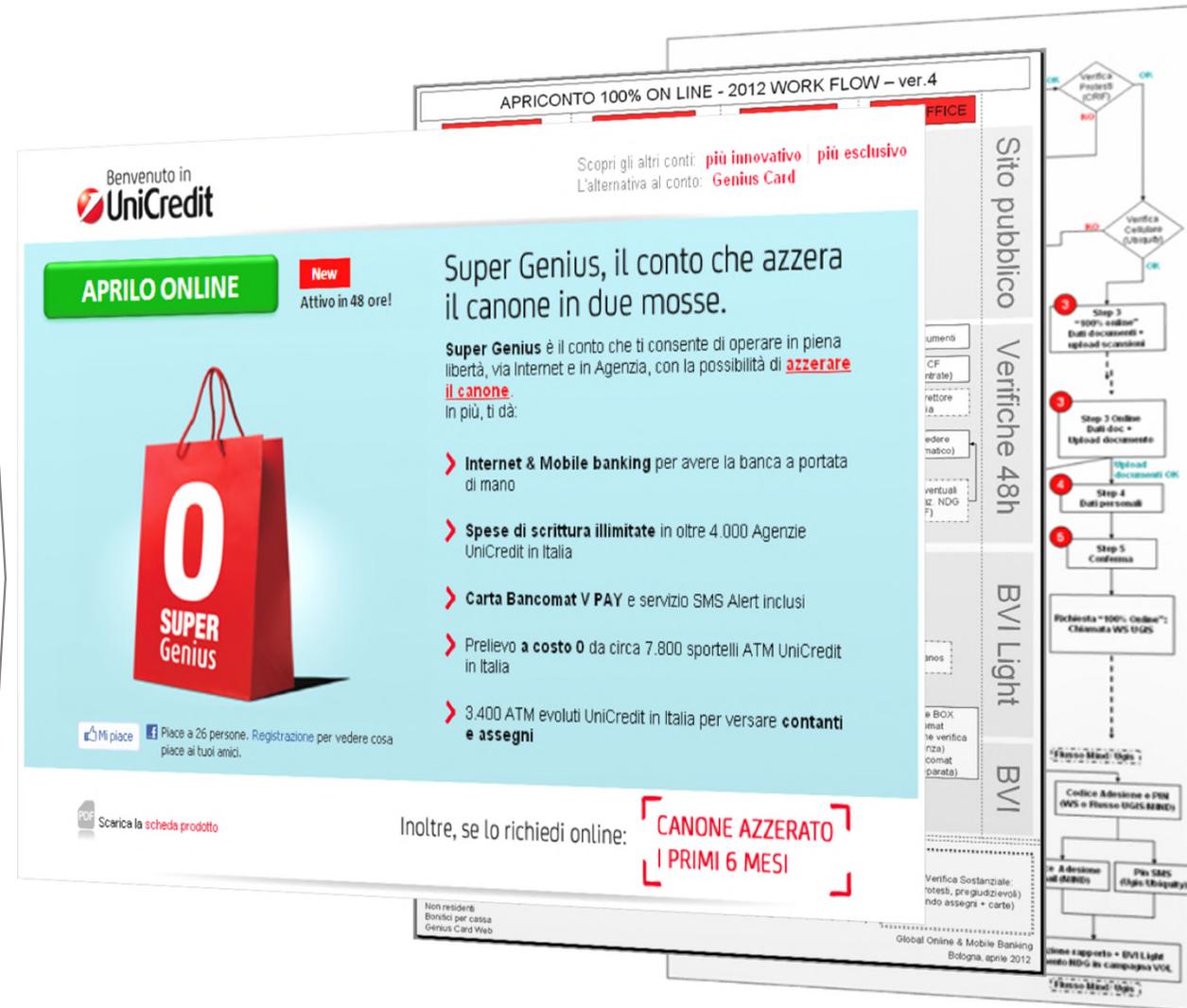
**Accessibilità** ai servizi ed alle persone da casa o dalla Filiale (video, chat...) ed operano con i Consulenti da remoto



# I processi di vendita a distanza sono integrati con la Rete fisica



- **Abilitazione** dei canali alla vendita a distanza dei prodotti
- **Unico processo** su diversi canali e cluster di clienti (100% Online, P&S, etc)
- **Rete sempre integrata** coi canali: inizio del processo su un canale e proseguimento su un altro canale
- **Progressiva** abilitazione di tutte le categorie prodotti
- **Conversion lead/sales: +60-70%**





# Con BancoSmart l'ATM si avvicina al tablet per un'offerta personale e territoriale

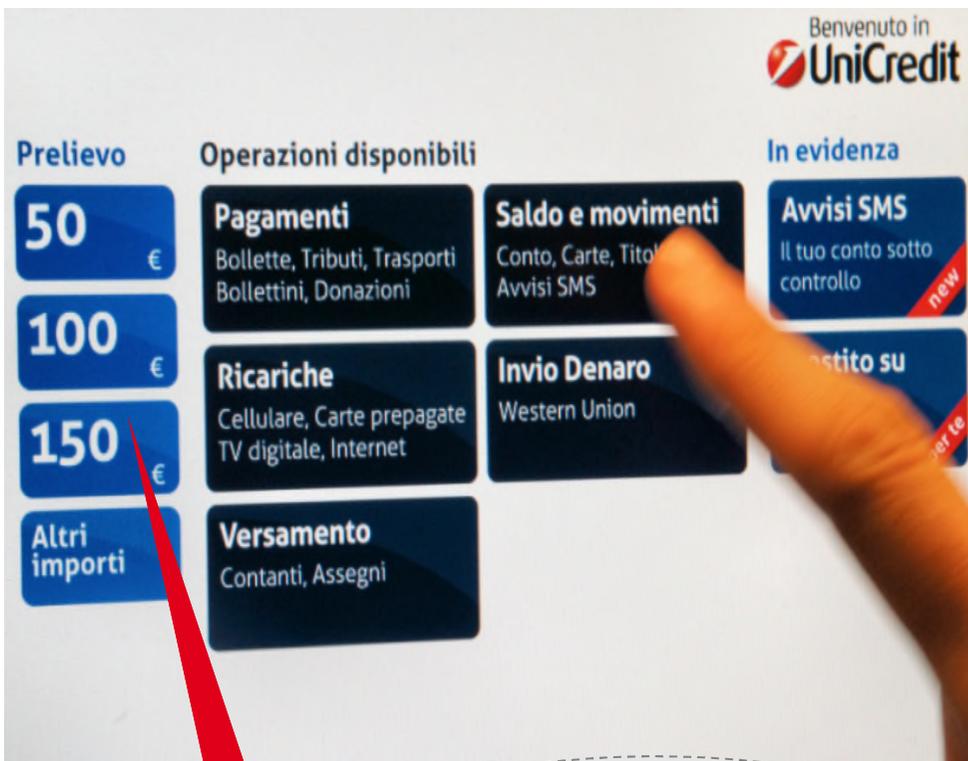


## Prelievo Veloce

- **BancoSmart** memorizza i tagli di prelievo più utilizzati da ogni cliente e li visualizza subito dopo l'inserimento carta

## Pagamenti locali

- **BancoSmart** è il vero punto pagamenti di prossimità per clienti e non clienti
- ...oltre **150** servizi di pagamento locali e nazionali raggruppati in "viste" regionali



I "miei" tagli

in futuro, servizi territoriali su ATM e Online

## Percorsi commerciali

- **BancoSmart** consente di attivare **proposte personalizzate** in modalità non invasiva
- **4 diversi spazi utilizzabili dinamicamente** : pop-up, banner HP, smart link HP, pagina recap
- ..anche per promuovere **processi "fast"** di vendita/post vendita fast



# Il Contact Center si trasforma e si sviluppa su base regionale



Obiettivo di **Meet** è sviluppare il Contact Center Commerciale come estensione della rete



Chiamate commerciali dedicate alle regioni

Uso prevalente delle risorse regionali

7 Referenti Regionali

Attività pianificata con la Regione

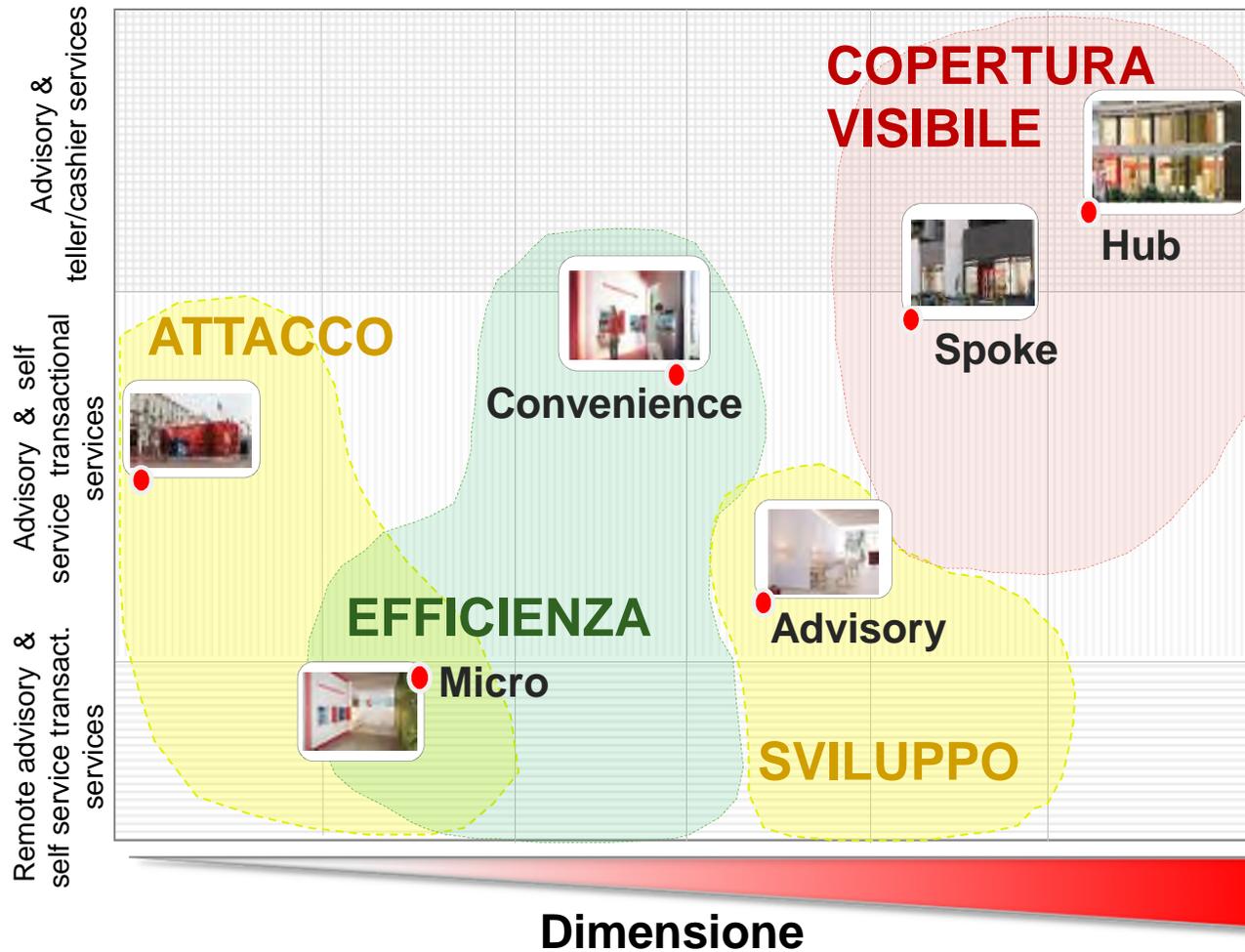
Obiettivi di MBO in sinergia con le region



# La trasformazione della Rete farà leva sui differenti formati e nuovi strumenti di relazione territoriale



Tipologia di servizi offerti



Formati

Gestione Multimediale

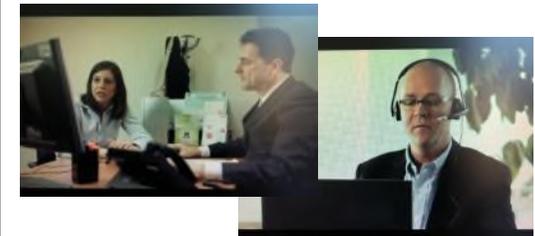
Web Video Chat



Video Room

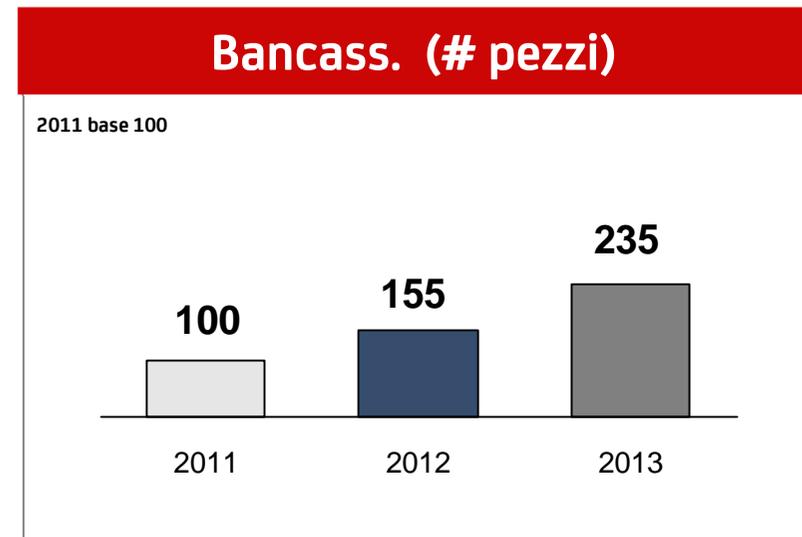
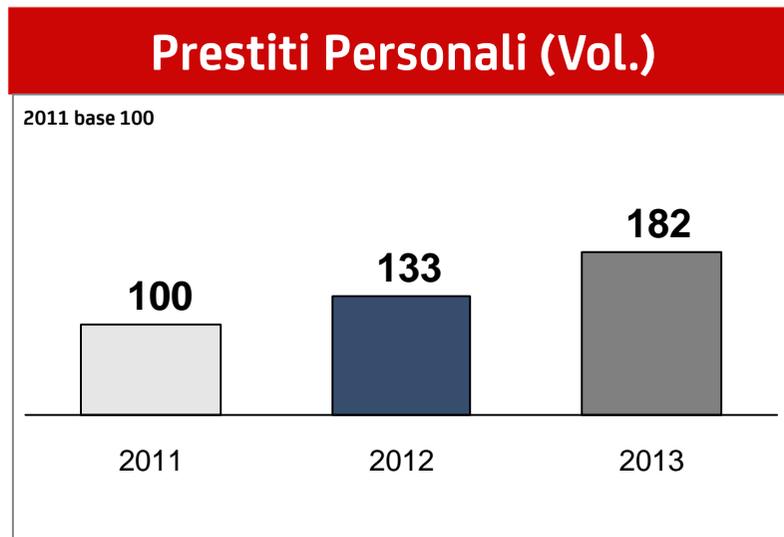
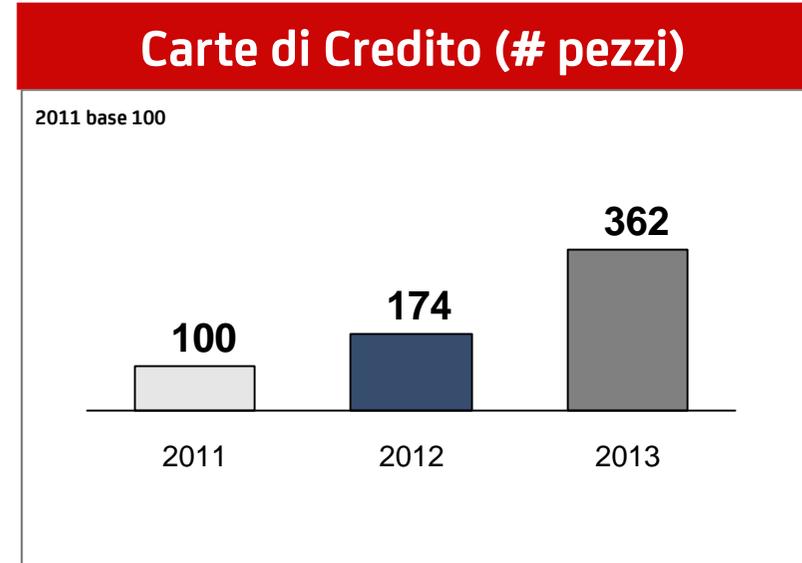
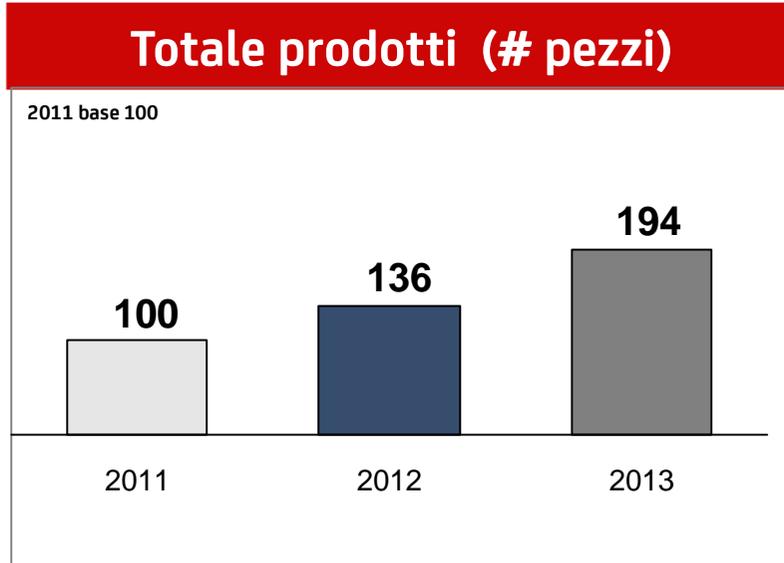


Specialista Remoto





# La Multicanalità integrata sta sviluppando un contributo significativo alle vendite





# "La Banca Phygital"



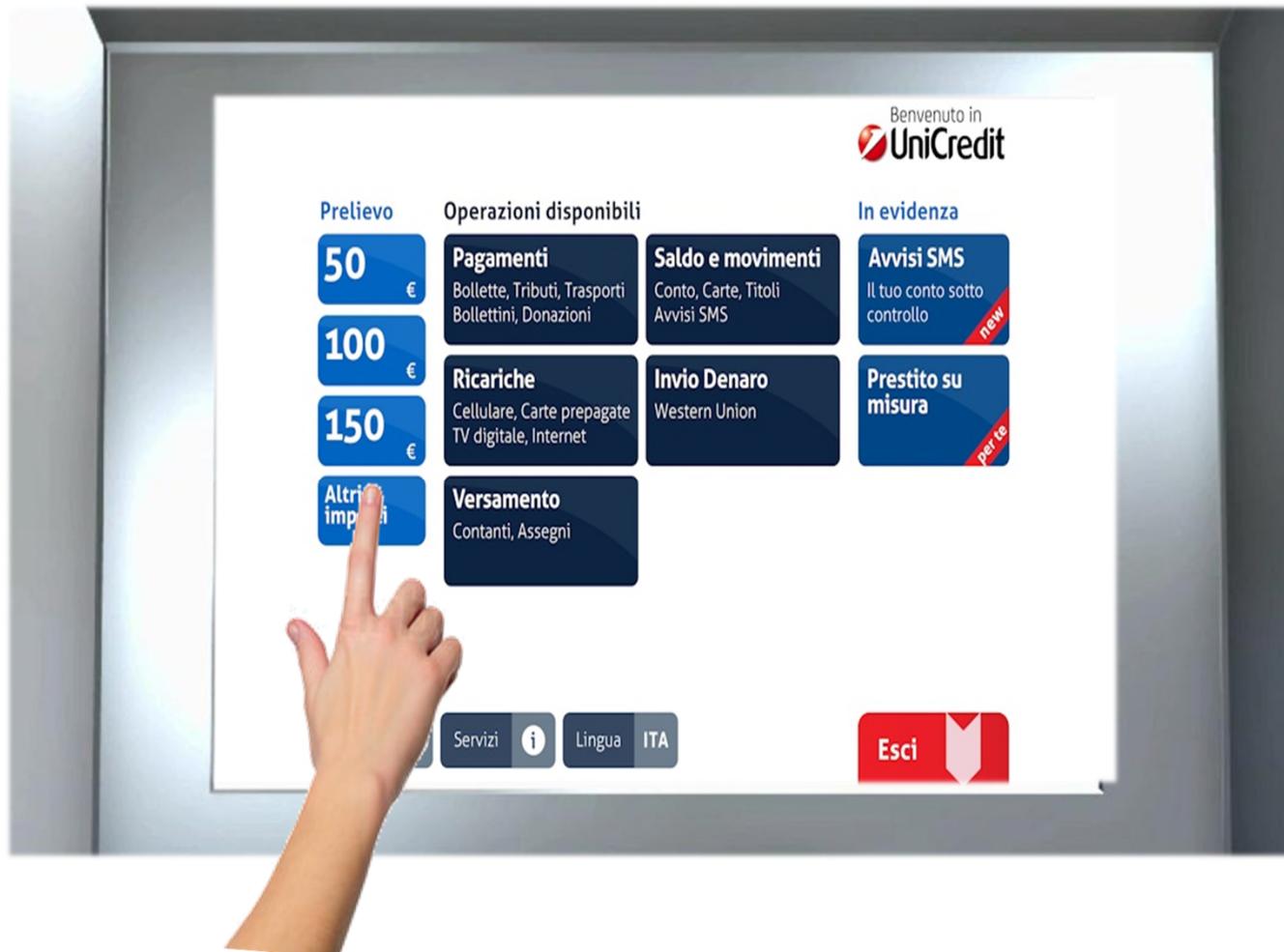
**Accelerazione dei servizi Multicanale e integrazione di tutti i canali digitali/fisici**



**Un esempio di viaggio "Phigital"**



## Paola preleva all'ATM BancoSmart...



**Effettua il prelievo in 20 secondi!**



## ... e viene invitata dal banner al Concorso Polizza Auto

**BancoSmart**

**RC Auto**

La tua data di nascita è: **15/06/1975**

Inserisci ora la targa della tua auto

**TR 435 EU**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

Q W E R T Y U I O P

A S D F G H J K L

× @ Z X C V B N M **OK**

i: è possibile richiedere il preventivo solo per la propria auto/moto

Menu Indietro Esci

**VALIDO DAL 10 APRILE AL 31 MAGGIO 2014**

**Lasciaci la tua targa. Puoi vincere la tua polizza auto.**

UC 123 IT

**Inserisce la targa per essere ricontattata**