
La multicanalità e il territorio

Dimensione Cliente 2014

Roma 08.04.2014
Federico Sforza – Head of Multichannel Italy



MeeT: Multicanalità e Territorio



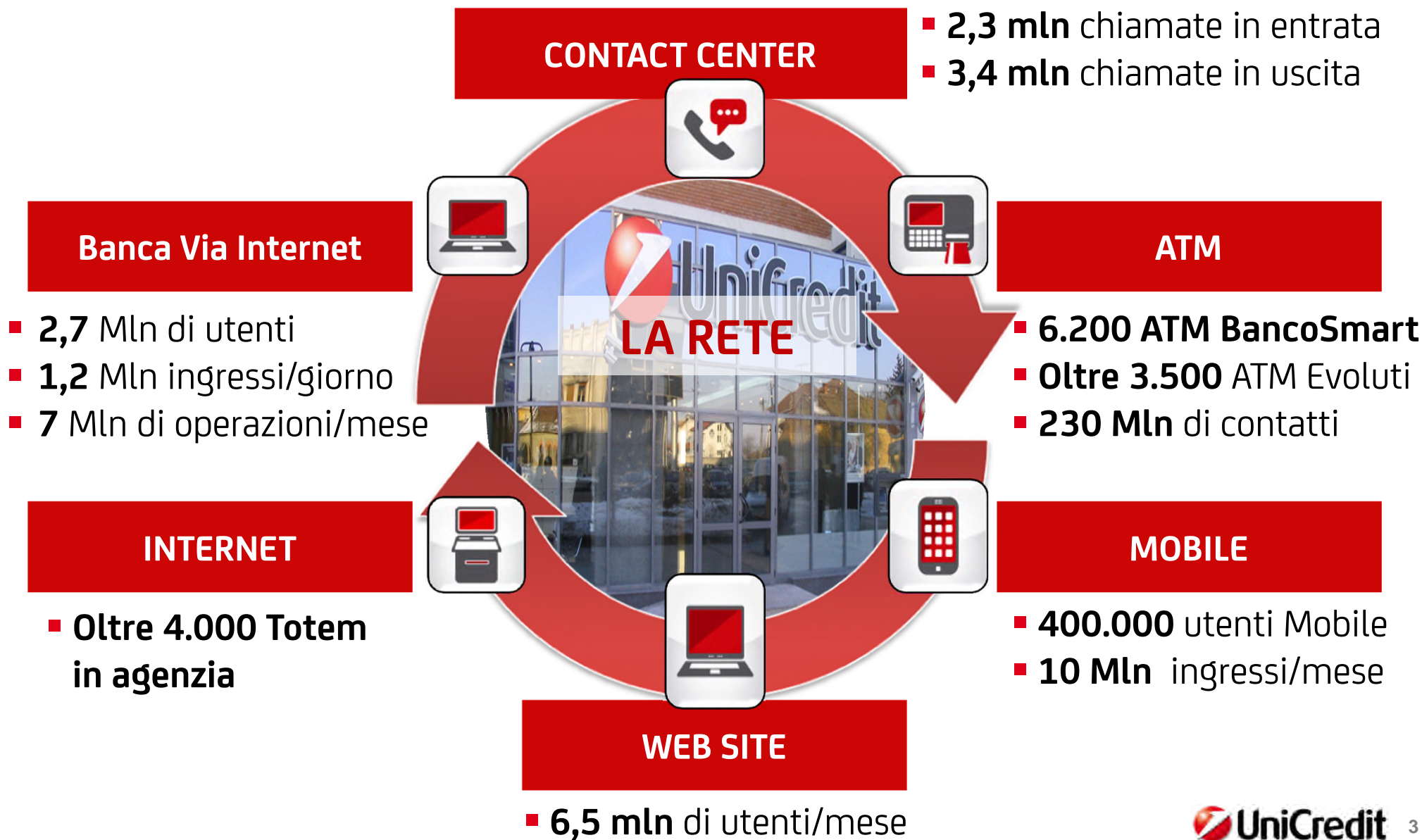
Accelerazione dei servizi Multicanale e integrazione di tutti i canali digitali/fisici



Un esempio di viaggio "Phigital"



Già oggi la multicanalità genera un potenziale di contatto rilevante

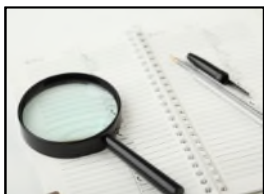




La parola chiave per la multicanalità in UniCredit è Integrazione con la Rete: Modello Phygital



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



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

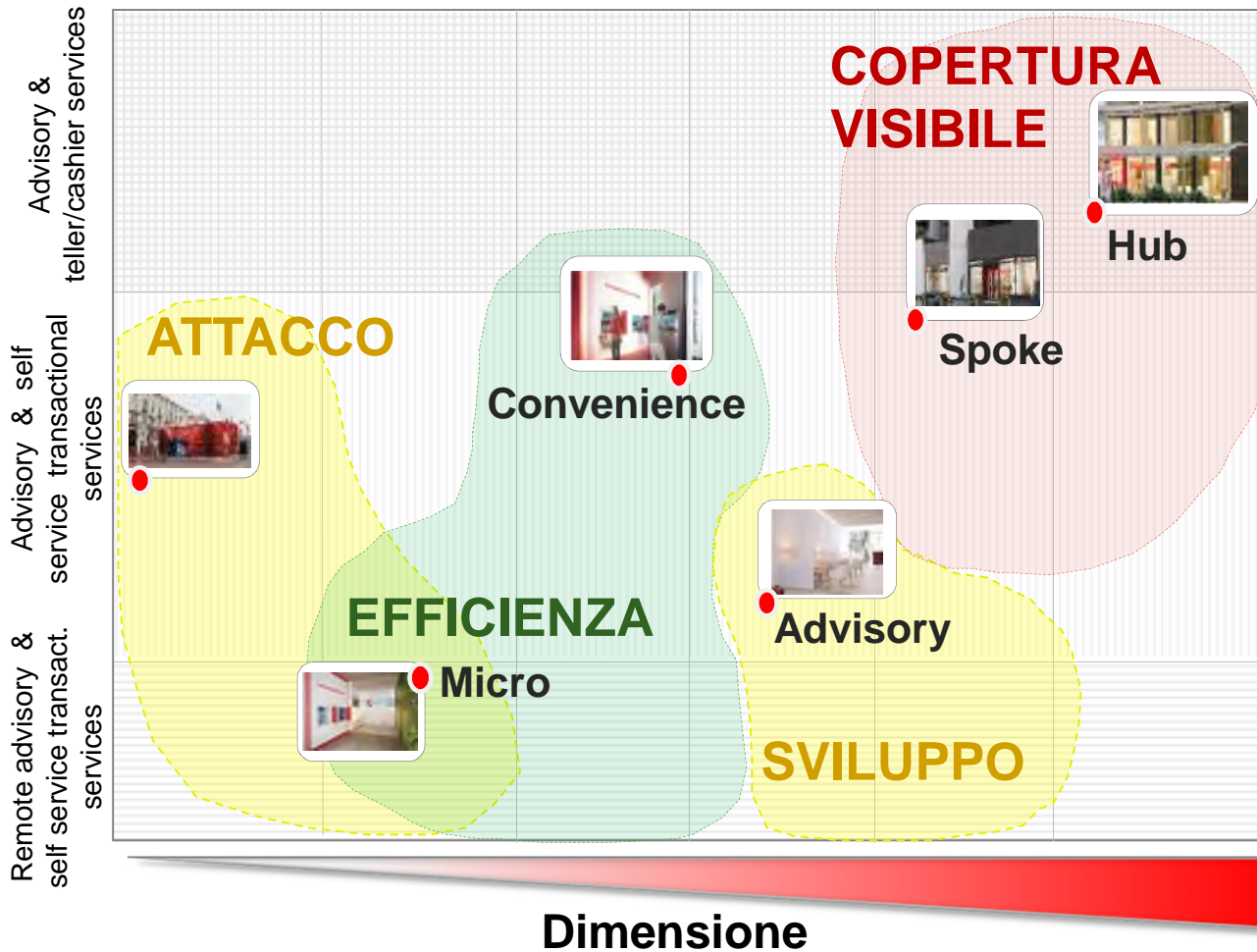
Obiettivi di MBO in sinergia con le region



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



Tipologia di servizi offerti



Gestione Multimediale

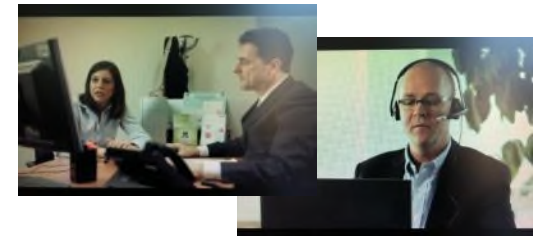
Web Video Chat



Video Room

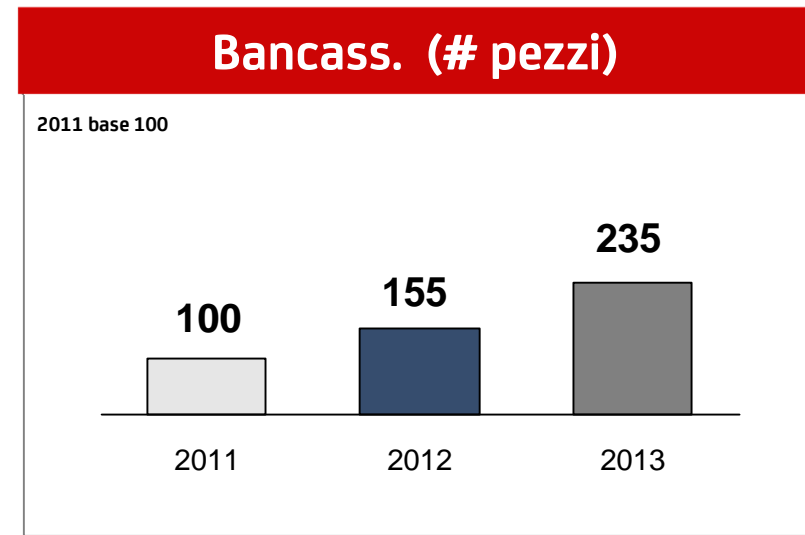
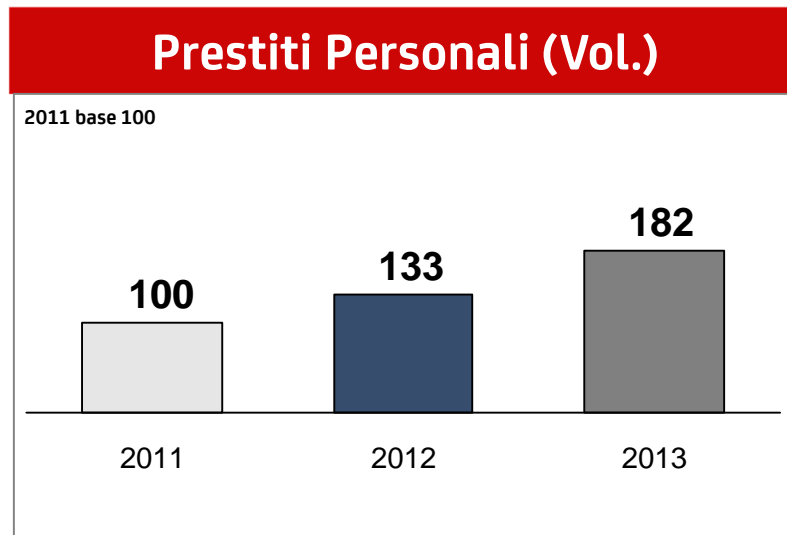
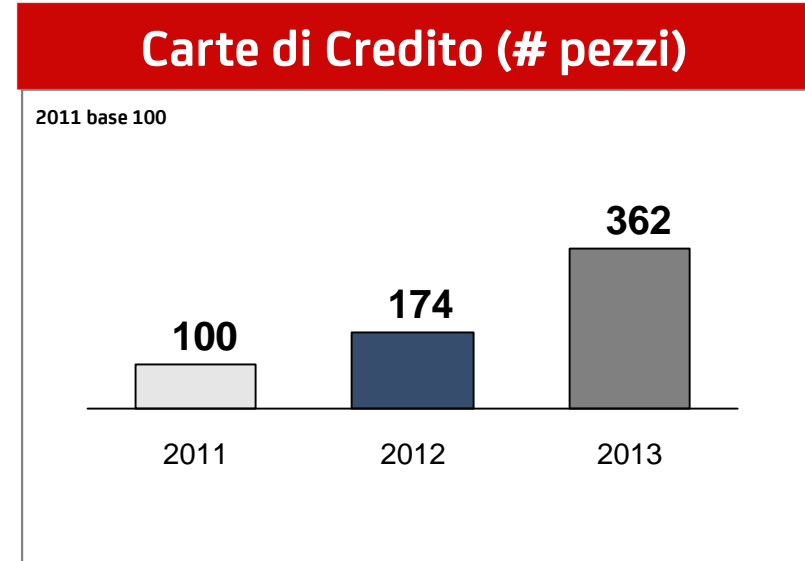
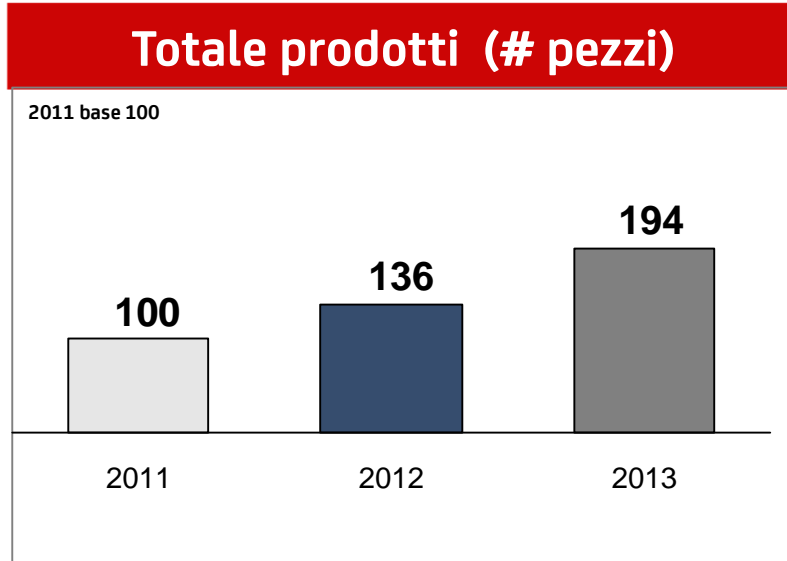


Specialista Remoto





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
X @ Z X C V B N M **OK**
Cancella

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