



One Bank
One
 UniCredit

Workshop Contact Center

**Remote Advisory
Consulenza di qualità anche a distanza**

Andrea Eusebi
Co-Head UniCredit Direct

Milano, 4 Luglio 2019

Banking that matters. |  UniCredit

Trend dei contatti Inbound 2017-2019



VOICE

2.7M

3.4M



+26%



E-MAIL

120K

145K



+21%



CHAT WEB

96K

475K



+395%



CHAT MOBILE

132K

235K



+78%



Il colloquio con il cliente è quotidiano



15k Chiamate Inbound

600 Email

3k Chat App/Web

20k Chiamate Outbound



UniCredit Direct, il Customer Care UniCredit



Milano

Torino

Verona

Bologna/Modena

Roma

Napoli

Palermo



8 Sedi

7 Aree

Commerciali



1.000

Consulenti

di cui 185 Gestori Remoti



UniCredit Direct, il Customer Care UniCredit



Processi multicanale



Vendite dirette



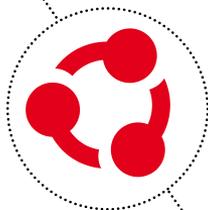
Consulenza investimenti e finanziamenti



Gestore Remoto: un nuovo modello di relazione



ESPERIENZA AL CENTRO...



...OPPORTUNITA' DI CONTATTO...



...EFFICIENZA



Gestore Remoto: obiettivi



Aumento della soddisfazione

- **Assistenza** dai canali remoti
- **Funzione educativa e di onboarding** verso i nuovi strumenti digitali



Maggiori opportunità di contatto

- **Reperibilità del proprio gestore** da ogni canale
- **Supporto commerciale a 360°**

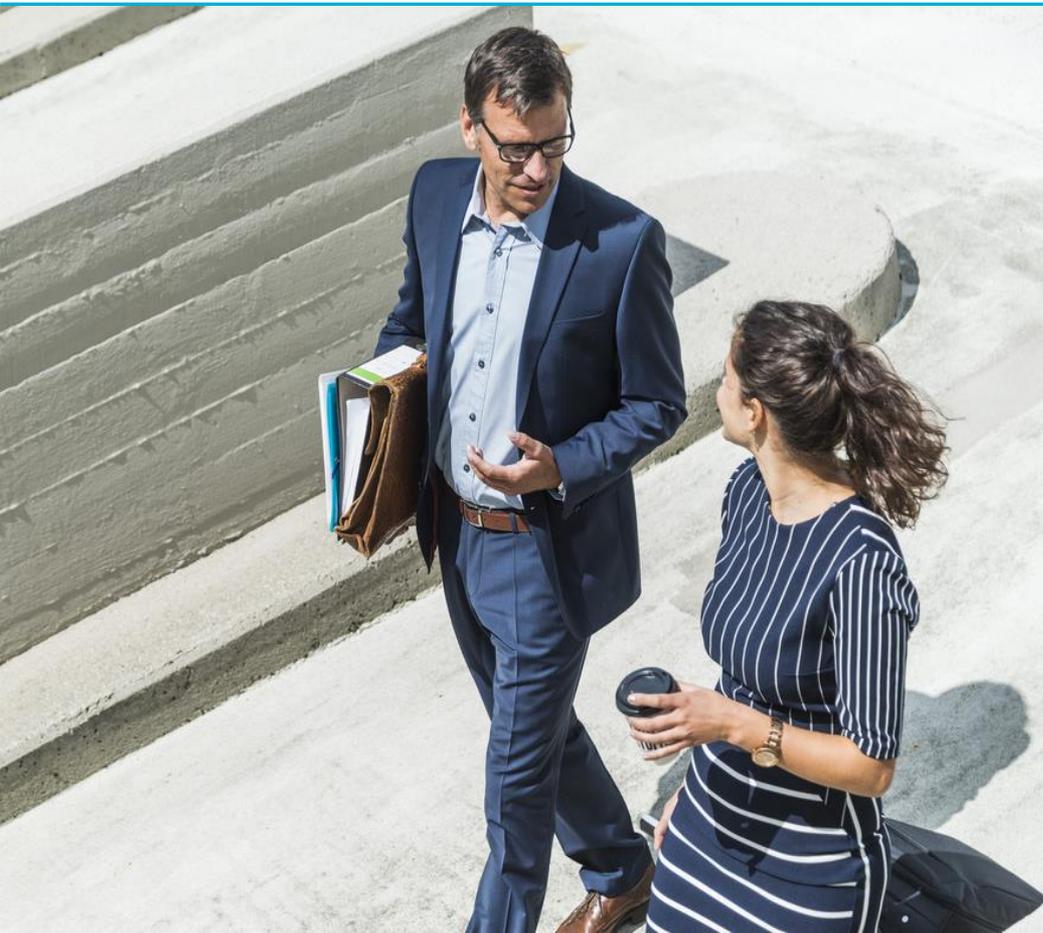


Efficienza

- **Velocità** nella gestione delle scadenze del Cliente
- **Sinergia ed integrazione con la rete fisica**



Gestore Remoto: caratteristiche portafogli



Unione degli aspetti di relazione "fisica" e "remota"

Co-responsabilità fra Direttore di Filiale e Gestore Remoto

Ogni Gestore Remoto segue un portafoglio cross Filiale



960 Filiale con un Gestore Remoto



Gestore Remoto: cosa può fare

Principali aree
di competenza

Vendita



Dirette

Prestiti Personali
Carte
Scoperto di conto
RC Auto

Indirette

Tramite
appuntamento in
Filiale

Consulenza



Investimenti

**Affidamenti
Imprese**

Relazione



Reclami

Rimborso diretto e
processo
semplificato

Condizioni

Possibilità di
gestire deroghe da
remoto in accordo
con la Filiale

Assistenza



Informazioni

Su prodotti e
servizi

Disposizioni

Su conto corrente,
carta, deposito
titoli



Gestore Remoto: modalità di contatto



Riceve interazioni solo dai clienti del suo portafoglio

Piena integrazione tra Customer Service e CRM



Voice: Inbound e Outbound



Digital: Email, Chat da Mobile e Sito Web



Gestore Remoto: evoluzione



"Face to face" nella gestione de remoto

Relazione e Fiducia

Firma contestuale





One Bank
One
 UniCredit

Workshop Contact Center

**Remote Advisory
Consulenza di qualità anche a distanza**

Andrea Eusebi
Co-Head UniCredit Direct

Milano, 4 Luglio 2019

Banking that matters. |  UniCredit