



Multicanalità vs Omnicanalità

L'ecosistema Digitale di UniCredit

Claudia Vassena

UniCredit - Retail Sales and Marketing

Head of Retail Digital Channels

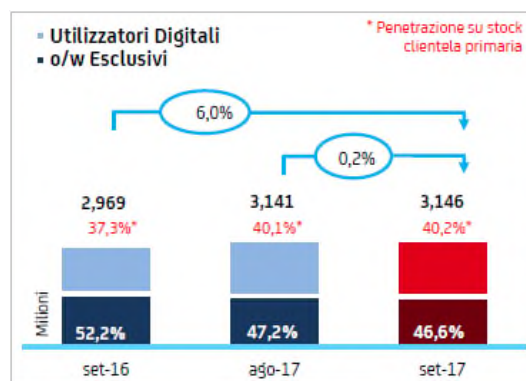
Milano, 23 novembre 2017



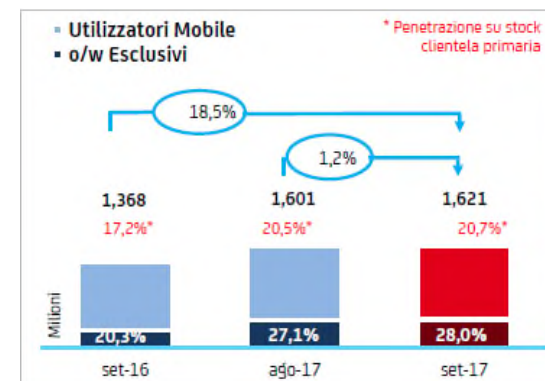
Digital Asset in UniCredit



- ✓ **Sito Pubblico:** circa **6 Mio utenti unici** mensili
- ✓ Circa **22 Mio visite mensili**
- ✓ **03'24"** tempo medio **per pagina vista**



- ✓ **11 accessi** medi mensili per utilizzatore
- ✓ **06'36"** tempo medio per sessione



- ✓ **10 accessi** medi mensili per utilizzatore
- ✓ **02'42"** tempo medio per sessione in App



Alcuni esempi concreti

1

Digital Enviroment Redesigned

2

Il "Commercial Engagement"

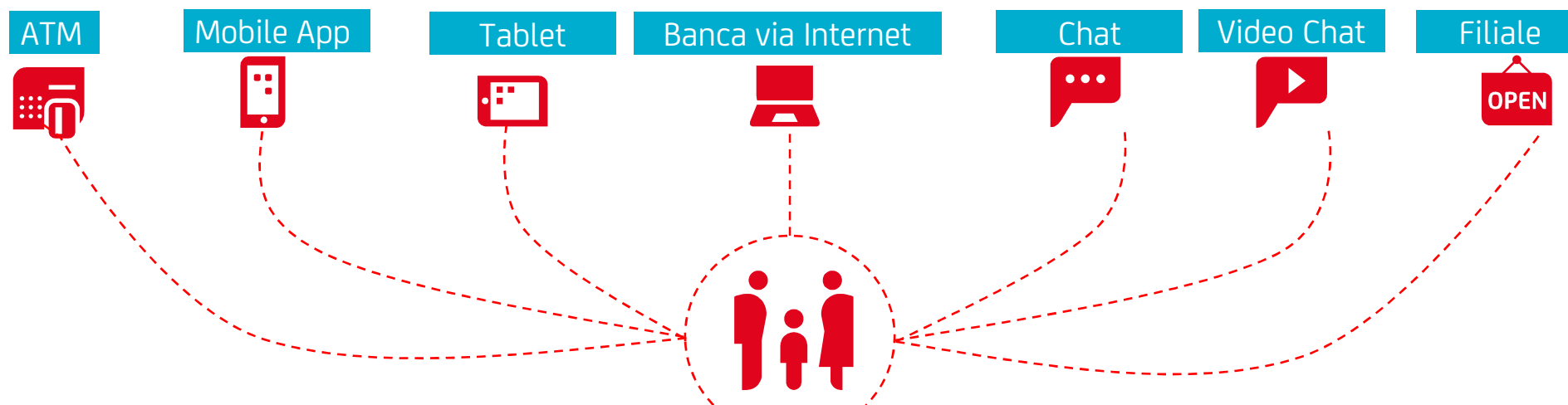
3

L'App Mobile Banking di UniCredit



Omnichannel significa che...

I canali offline e Digital sono studiati, disegnati ed ottimizzati per coesistere e cooperare tra loro, sia parallelo che in modalità asincrona.



Questa sinergia e flessibilità lasciano al cliente la possibilità di intraprendere e gestire autonomamente un processo sul canale preferito in quel momento specifico, sempre con la possibilità di essere assistito da Contact Center in forme diverse. Questi i driver che danno sia al sito pubblico che alla banca via Internet ampio spazio alla parte informativa con un ingaggio sempre pronto o per la vendita diretta o per un approfondimento assistito.



La nostra offerta: siamo presenti su tutti i canali digitali con piattaforme dedicate

Area pubblica (sito pubblico)

Area privata (Banca via Internet)

Desktop e portatili



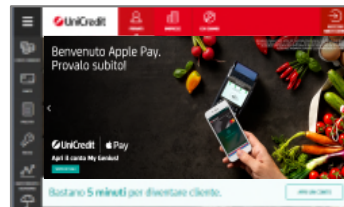
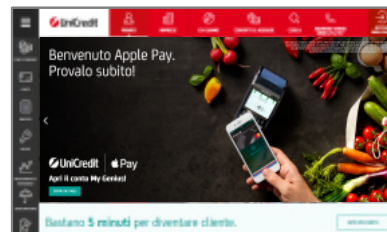
Tablet



Smartphone



Mobile



App



App



Msite



...con l'obiettivo di fornire un' esperienza di navigazione più semplice e completa per gli Utenti

Principi ispiratori



Immediatezza



Controllo



Assistenza



Semplicità

Principali novità

Nuovo layout, immagini **d'impatto**, "*card design*" con **nuova dashboard** per una **navigazione semplificata e pagamenti veloci**

Introduzione di **novità assolute** come il **Budget** per **consentire** al **Cliente** di avere il **controllo** sulle **proprie spese**

Funzionalità della **Banca via Internet** più **facili** e **innovative** come il nuovo **funnel Bonifici** e il **PFM**

Maggiore evidenza dei **punti di contatto** (chat in style Whatsapp, numero verde, contatti e agenzie...)

User experience coerente tra **Sito Pubblico** e **Bvl** con **design rinnovato**



Alcuni esempi concreti

- 1 Digital Enviroment Redesigned
- 2 Il "Commercial Engagement"**
- 3 L'App Mobile Banking di UniCredit



I 3 pilastri del Commercial Engagement

I 4 PROFILI UTENTE



Con la fusione dell'ambiente "sito pubblico" e "privato" la **comunicazione** e la **personalizzazione** dei contenuti sono indirizzate su **4 tipologie di profili utente** (new, returning, identified e logged).

New entrant



Returning user



Identified user



Logged customer



LA SEAMLESS NAVIGATION



I mondi separati di Sito Pubblico e BVI si fondono e il **catalogo** diventa **accessibile** anche per gli utenti **loggati**.



LA PERSONALIZZAZIONE DEI CONTENUTI



La **personalizzazione dei contenuti** consente di modificare i contenuti in pagina in base alle **caratteristiche dell'utente** che la sta consultando.

Prodotti per te

PRESTITI
CreditExpress Dynamic



Per piccoli e grandi progetti
Il prestito personalizzato che puoi gestire in linea alle tue esigenze attraverso il gestore

APPLY ONLINE

CONTI CORRENTI
Scoperta Facile

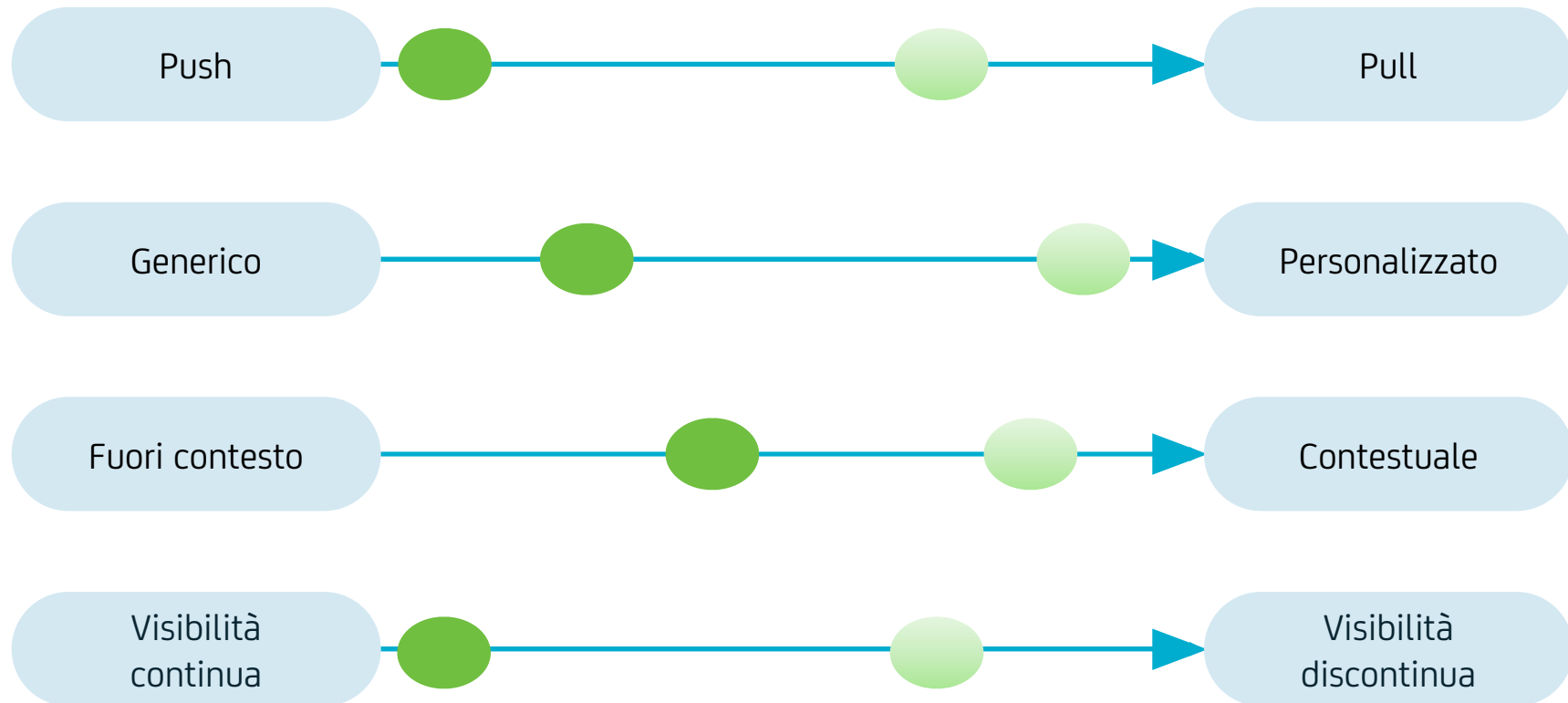


Perché noi siamo esseri di scoperta
Scopri l'apertura di credito in conto corrente per il piacere di una riserva di liquidità aggiuntiva

APPLY ONLINE



Il nuovo approccio del Commercial Engagement



Da push a pull (seamless navigation) – 1/2



Il cliente avrà la possibilità di accedere all'intero **catalogo prodotti** presente sul **sito pubblico**, rimanendo **loggato**.

The screenshot displays the UniCredit mobile app interface. A sidebar menu is open on the left, listing various financial services: I MIEI CONTI (12.601 €), CARTE, BILANCIO FAMILIARE (29,09 €), BUDGET E PROGETTI (65,01% | 34,99%), INVESTIMENTI E RISPARMIO (1.250 €), PRESTITI E MUTUI (0% | 45%), and ASSICURAZIONE AUTO/MOTO. The 'PRODOTTI PER TE' option is highlighted with a red box. The main screen shows account balances (Conto Corrente: 286772 and 999566), a search bar, and a list of transactions including 'DISPOSIZIONE DI BONIFICO BONIFICO SEPA' and 'DISPOSIZIONE DI BONIFICO PAGAMENTO MYBANK A M...'. The UniCredit logo and user profile (Mario Rossi) are visible at the top.



Ingaggi legati al saldo del Cliente



Sulla base del **saldo disponibile** del cliente, sarà possibile inserire **ingaggi contestuali**, sotto al saldo stesso

The screenshot shows the UniCredit mobile app interface. On the left, there's a sidebar with account categories: LA MIA BANCA (10.600€), CARTE (-600€), PROGETTI (65% | 23%), RISPARMIA (1.600€), INVESTIMENTI (1.250€), PRESTITI, and MUTUI (29%). The main screen displays the 'Conto Corrente Famiglia' with a balance of 56,00 € and a credit limit of 2.456 €. Below this, a list of transactions is shown:

| Descrizione | Data | Importo |
|-----------------------|-------------|-----------|
| Frank | Oggi | -1.000 € |
| El Bocalito | Ieri | -128,50 € |
| Ikea | 07 Apr 2015 | -96 € |
| Agenzia Viaggi Spagna | 24 Mar 2015 | -128,50 € |
| Stipendio | 23 Mar 2015 | +5.000 € |
| New York Burger | 23 Mar 2015 | -50 € |

Ad esempio al cliente preaffidato con un **saldo** disponibile prossimo allo **zero**, si potrà proporre uno scoperto di conto indicando già nell'ingaggio stesso l'**importo di preaffidamento**



Una ulteriore semplificazione nell'ingaggio dei processi

— esemplificativo —

UniCredit

Come possiamo aiutarti?

Attività

In questa sezione troverai evidenziate attività relative a tue eventuali richieste e comunicazioni derivanti dal rapporto intrattenuto con la Banca.

| | | | |
|------------|--|-------------|--------------------|
| INCOMPLETA | Preventivo GUIDA PROTETTA AUTO n.02336427 ValSIRA: 15.10.2017 Previc 404,00 Targa: EC9558K | 10 set 2017 | COMPLETA RICESTA > |
| INCOMPLETA | CREDITEXPRESS DYNAMIC | 21 set 2017 | COMPLETA RICESTA > |
| Archivio | | | |
| COMPLETA | AGGIORNAMENTO DOCUMENTO DI IDENTITÀ | 10 ago 2016 | DETTAGLI > |

MODIFICA ALTRE

CreditExpress Dynamic

Ti piacerebbe volare nella Grande Mela a piccole rate?

CreditExpress Dynamic

SOPRANDE LA RICHIESTA

Per un regalo memorabile, un sogno importante o una spesa imprevista, c'è CreditExpress Dynamic: il prestito personale che puoi gestire in base alle tue esigenze. Puoi scegliere 3 opzioni e che ti potrebbero permettere di avere una **rate sostenibile**.

- + CAMBIO RATE
- + SALTO RATE

UniCredit

RICHIEDI IL TUO PRESTITO

Per quale finalità stai chiedendo il prestito?

Calcola le rate con il simulatore

Che importo vuoi chiedere?

3.000 € Importo Richiesto 30.000 €

In quanti mesi vorresti rimborsare l'importo?

ENTRA



Alcuni esempi concreti

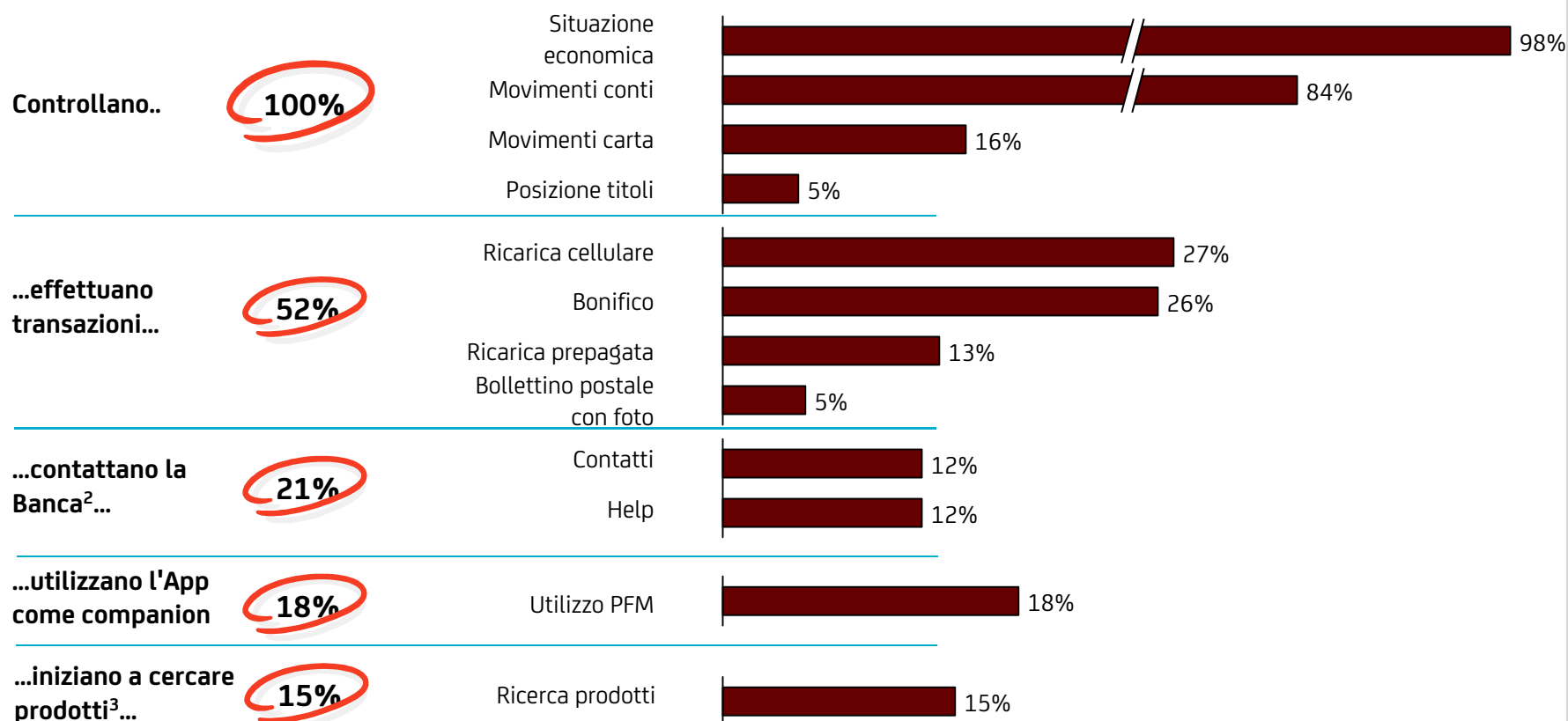
- 1 Digital Enviroment Redesigned
- 2 Il "Commercial Engagement"
- 3 **L'App Mobile Banking di UniCredit**



L' App di Mobile Banking è molto utilizzata su tutta la gamma di interazione con la Banca

Utenti App Smartphone con almeno 1 login nel mese, %

Azioni svolte nel mese (%)

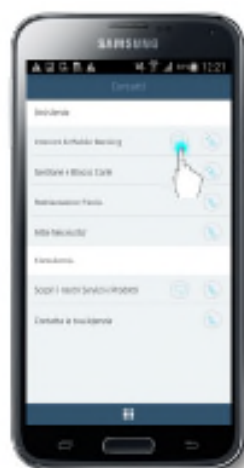


¹⁴ (1) Fonte dati: GDO, Marzo 2017 - Analytics UniCredit (2) Dato stimato considerando l'86% del totale traffico alla sezione help (3) Include tutto Commercial engagement da App Mobile

Contatto con la banca via chat – esempio di omnicanalità



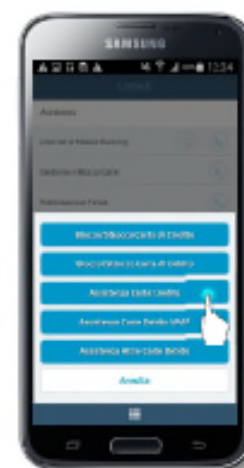
Contatti



Contatti



Avvio Chat



Ingaggio Chiamata

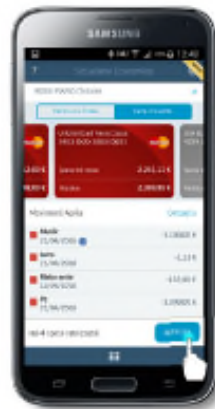
- ✓ **Contattare il Servizio Clienti**, mediante **chiamata diretta e chat** (ove previsto), senza passare dal sistema IVR (risponditore automatico);
- ✓ **menu personalizzato** per segmento;
- ✓ chiamare la propria **Agenzia** di riferimento e visualizzarne gli **orari** di apertura;
- ✓ contattare il proprio **Gestore** (tramite e-mail e/o chiamata - solo per il segmento Retail First).



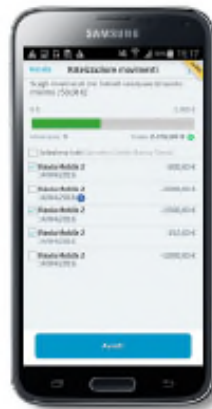
Rateizzazione spese carta di credito – attivo su tutti i canali



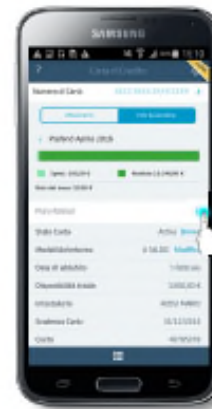
Rateizza le tue spese



Rateizza con carta Flexia



Scelta movimenti



Info & Gestione Carta Flexia



Piani Rateali impostati

- ✓ Gestire la propria carta Flexia con semplicità e sicurezza;
- ✓ in pochissimi step creare, modificare ed estinguere un **piano rateale** con carta a **Saldo**;
- ✓ rimborsare con modalità **Revolving** gli acquisti e modificare l'importo della **rata**;
- ✓ **modificare** la data di addebito in conto corrente.

Per approfondimenti: pagina sito www.unicredit.it in allestimento

