



Unblu

Réinventer les relations clientèle
numériques

Unblu Meet

Un lieu sûr pour prendre contact avec la clientèle

Pour fidéliser la clientèle et améliorer à la fois sa satisfaction et sa loyauté, rien de tel qu'un conseil personnalisé adapté aux besoins de la cliente ou du client. Grâce à la plateforme de communication Unblu Meet de notre spécialiste de la numérisation Unblu, les entretiens de conseil peuvent être planifiés ou menés spontanément, dans le respect du RGPD et en toute sécurité. En leur proposant une sélection d'outils numériques intégrés sans interruption, la plateforme met les conseillères et les conseillers en situation de proposer des réunions flexibles, attrayantes et pertinentes.

Qu'est-ce que Unblu Meet?

Les différents canaux de communication proposés par Unblu Meet, notamment les outils comme la co-navigation et les appels vidéo, permettent aux conseillères et conseillers de communiquer avec leur clientèle de la façon la mieux adaptée pour elle, d'aborder des thèmes complexes en toute simplicité et de parvenir à une souscription au moment opportun. De cette manière, les interruptions de procédure sont évitées et les chiffres d'affaires augmentent. Tout ce qui a été convenu,

de même que les informations importantes, peut être conservé en un lieu unique, en toute simplicité et sécurité. Le processus s'en trouve simplifié pour les conseillères et les conseillers, mais aussi pour la clientèle. Dans la zone pérenne et sécurisée instaurée par Unblu Meet, les conseillères et les conseillers rencontrent leurs clientes et clients, échangent des informations avec eux et concluent des affaires.

Vos avantages

Une expérience client optimisée

- Conseil en ligne personnalisé, sûr et adapté aux besoins de la clientèle
- Entretien de conseil efficace jusqu'à la souscription de contrat

Une facilité d'utilisation maximale

- Différents outils numériques peuvent être combinés pour un customer journey unique en son genre, durant lequel les conseillères et conseillers ainsi que la clientèle peuvent, si besoin, passer d'une solution et d'un canal à l'autre, sans interruption.

Une sécurité élevée

- SecureFlow Manager (SFM) garantit que même les applications les plus sécurisées sont accessibles sans risque. La technologie de Unblu Meet peut également être intégrée dans les paramètres de sécurité existants sans les affecter.
- Unblu Meet est hébergé en Europe et fonctionne sur le propre serveur média, de sorte que les données européennes restent au sein de l'UE.

Une mise en œuvre simple

- Unblu Meet ne nécessite aucun téléchargement ni aucune installation pour les utilisateurs finaux.
- Une installation locale est disponible. Il existe d'autres options telles que le cloud financier Unblu ou un cloud dédié géré par Unblu.
- La méthode de mise en œuvre permet à l'entreprise d'être pleinement opérationnelle en un mois. Grâce au système modulaire, les fonctions peuvent être licenciées selon les besoins, sans devoir activer un projet d'installation supplémentaire.

Conforme

- La protection des données (moteur de règles GDPR), l'accès aux pistes d'audit, le masquage, l'archivage chiffré et le géorepérage garantissent que les outils de conversation d'Unblu Meet sont conformes aux réglementations requises.



Voici comment fonctionne Unblu Meet

Unblu Meet propose une fonctionnalité totale dans une application basée sur un navigateur et une interface utilisateur intuitive pour les conseillères et conseillers comme pour la clientèle. Des produits complexes peuvent ainsi être présentés en toute simplicité et sécurité puis être consultés et traités conjointement avec les participants à la réunion. Grâce à la signature à valeur juridique et sécurisée par le processus CTC, les contrats peuvent être souscrits de manière simple, sûre et rapide. Les réunions peuvent être enregistrées et archivées conformément à la législation, ce qui garantit la compliance. Unblu Meet est également disponible sur le MS Teams Marketplace et n'affecte en rien la commodité du logiciel de Microsoft.

Les fonctionnalités d'Unblu Meet

Unblu Meet propose des fonctions de chat, des possibilités de planifier des réunions, la réalisation de réunions audio ou vidéo ou encore des présentations.

Compatible avec d'autres interfaces

La plateforme d'Unblu Meet est conforme aux réglementations financières requises et peut être intégrée en toute sécurité dans les configurations de sécurité existantes.

The screenshot displays the Unblu Meet interface during a meeting. The main content area shows a document titled "Eigene Mittel – was darf beim Immobilienkauf verwendet werden?". Below the title is a table with the following data:

Selbsterspartes Eigenkapital	
Sparkonto Person 1	10'232
Sparkonto Person 2	52'301
Wertschriftendepot Person 1	0
Wertschriftendepot Person 2	10'000
Rückkaufwert Lebensversicherungspolice	0
Sparguthaben Säule-3a-Konto Person 1	32'000
Sparguthaben Säule-3a-Konto Person 2	32'000
Erbvorbezug	120'000
Schenkung	0
Zwischentotal (Selbsterspartes Eigenkapital)	256'533

Below the table, it states: "Das selbstersparte Eigenkapital muss mind. 10 % des Kaufpreises betragen." Underneath, the text "Pensionskassengelder" is visible.

The interface also features a right-hand sidebar titled "Beraterleiste" with various controls: Berater einladen, Teilnehmer stumm schalten, Teilnehmer einladen, Teilnehmer trennen, Kamera Einstellungen, Aufzeichnung starten/stoppen, Bildschirm teilen, Dokument Co-Browsing, and Notizblock. At the bottom, there are icons for microphone, video, screen sharing, chat, and phone.

Unblu Spark

Une façon de converser qui suscite l'engouement de la clientèle

Rapprocher la clientèle des conseillères et conseillers: avec la plateforme de communication Unblu Spark de notre spécialiste de la numérisation Unblu, vous améliorez l'expérience client numérique, quel que soit le canal.

Qu'est-ce que Unblu Spark?

Assistance par l'IA conversationnelle

Réduisez votre taux de FCR (résolution des problèmes au premier contact) en équipant le personnel de votre service à la clientèle d'un assistant virtuel (ChatBot) facile à former, qui va traiter les demandes simples, voire les transmettre au personnel si nécessaire.

Conseiller avec Secure Messenger

Grâce à une fonction de messages textes dans l'application qui maximise la qualité de l'interaction avec la clientèle tout en restant sécurisée et conforme, votre clientèle sera plus proche de vos conseillères et conseillers.

Utiliser les appels vidéo et audio

Que ce soit de manière planifiée ou spontanée, profitez d'une fonction sûre, performante et entièrement intégrée pour vous connecter avec des clientes et des clients et conclure davantage d'affaires.

S'atteler aux tâches complexes avec la co-navigation

Partagez, naviguez et sécurisez les signatures à valeur juridique en naviguant légalement sur des documents ou des pages web, comme si vous étiez dans la même pièce que votre cliente ou client.



Vos avantages

- Gains d'efficacité grâce à l'échange d'informations naturel avec la clientèle. L'utilisation, au choix, du message texte, de l'appel ou de la collaboration réduit le temps passé à résoudre un problème tout en améliorant l'expérience client, les ventes et l'efficacité.
- Les Relationship Managers font preuve de leur expertise et engendrent des opportunités de vente incitative ou de présentation de produits.
- Le potentiel de vente du personnel de service peut être augmenté si celui-ci propose des produits sur mesure au moment opportun, contribuant ainsi à optimiser les taux de conversion.
- La relation avec les clientes et les clients peut être développée durablement grâce aux possibilités de communication sécurisées et personnalisées.
- Une expérience de contact center positive et complète, des collaboratrices et collaborateurs plus efficaces.





Voici comment fonctionne Unblu Spark

Unblu Spark propose à votre clientèle une expérience omnicanale idéale. Du chatbot à la signature numérique, en passant par les messages texte avec intégration de WhatsApp, l'audio et la voix, le partage d'écran et la co-navigation, la plateforme garantit tout le processus de collaboration avec la clientèle.

[Accéder à la vidéo](#)

Compatible avec d'autres interfaces

Unblu Spark dispose d'interfaces et d'intégrations avec de nombreux fournisseurs et produits importants dans le secteur des services financiers, tels que MS Teams, Rasa, Kore.ai, Genesys, Verint, Cisco, Avaya, Salesforce, MS Dynamics CRM, bsi, WhatsApp, Facebook Messenger ou Apple Business Chat.

[En savoir plus](#)

Les fonctionnalités d'Unblu Spark
En savoir plus sur les référentiels Unblu



Unblu Branch

L'expérience client idéale dans votre filiale

La Filiale du futur allie le meilleur des expériences client virtuelles et personnelles. Avec Unblu Branch de notre spécialiste de la numérisation Unblu, vous effacez les frontières entre expérience client physique et virtuelle dans votre filiale. Avantageuse et rentable, la solution garantit un excellent service. Une expérience personnelle, et pourtant numérique.

Qu'est-ce que Unblu Branch?

Numérique, mais aussi personnalisé! Avec la Filiale du futur, vous proposez à votre clientèle l'expérience client personnelle habituelle, mais sur un mode plus avantageux, qui allie expérience client virtuelle et personnelle. Unblu Branch réunit le meilleur de l'univers analogique et numérique pour simplifier l'acquisition et la fidélisation de clientes et de clients ainsi que la vente incitative. L'expérience client est globale: qualité de conseil maximale, temps d'attente réduits et accès simple et intuitif. La filiale peut être gérée à distance d'un clic: pavés tactiles, imprimantes, contrôle des identités, compartiments, etc. L'entretien peut ainsi se poursuivre sans être perturbé par des problèmes d'ordre logistique.

Vos avantages

Une expérience client continue

- Une expérience client numérique unique, vécue sur place, dans la filiale
- Flexibilité und scalabilité maximales

Réduction des coûts

- Les coûts de mise en place d'une filiale, qui s'élèvent entre 3 millions et 4 millions de francs, peuvent être réduits pour se situer entre 500 000 à 900 000 francs.
- Les coûts relatifs au personnel de la filiale peuvent être considérablement réduits.

Croissance des activités

- Possibilités d'expansion illimitées dans de nouvelles régions

Voici comment fonctionne Unblu Branch

Les clientes et clients sont accueillis à la réception par un membre du personnel du centre clientèle via un appel vidéo. Après une première évaluation de ses besoins, la cliente ou le client se rend vers le libre-service, un conseil vidéo personnel ou – pour un conseil approfondi – vers une conseillère ou un conseiller à la clientèle. Même en libre-service, les collaboratrices et les collaborateurs du centre clientèle apportent leur soutien par appel vidéo si nécessaire. La clientèle peut notamment y ouvrir un compte en ligne de manière autonome, utiliser l'e-banking ou prendre un rendez-vous de conseil en ligne. Un appareil photo performant permet également de scanner facilement les documents clients.

Vidéo sur le processus à l'exemple du client Valiant

Les fonctionnalités d'Unblu Branch

Numérique, mais aussi personnalisé: les nouvelles filiales combinent ces deux aspects de manière innovante. Nettement plus avantageuse qu'une filiale bancaire classique, la filiale d'un genre nouveau réunit conseils personnalisés et services bancaires numériques.

Compatible avec d'autres interfaces

Le dialogue est mené à l'aide d'un système de dialogue configurable individuellement qui fonctionne de manière autonome. L'équipement de base comprend un écran (tactile), une caméra HD, un microphone directionnel, des haut-parleurs ou une douche sonore, des capteurs ou des boutons physiques. En outre, des systèmes tiers tels que des pads de signalisation, des imprimantes, des portes ou des compartiments d'armoire, etc. peuvent être intégrés et commandés facilement via des interfaces.

