



Unblu

Un nuovo modo di gestire le relazioni digitali con la clientela

Unblu Meet

Un luogo sicuro dove entrare in contatto con la clientela

Una consulenza personalizzata, tagliata su misura in base alle esigenze individuali, è il modo migliore per legare a sé la clientela e aumentarne la soddisfazione e la fedeltà. Attraverso la piattaforma di comunicazione Unblu Meet del nostro specialista della digitalizzazione, i colloqui di consulenza pianificati o concordati all'ultimo momento possono svolgersi in modo sicuro e conforme al GDPR. La piattaforma consente alle e ai consulenti di offrire riunioni flessibili, interessanti e proficue attraverso una serie di strumenti digitali perfettamente integrati.

Cos'è Unblu Meet?

I vari canali di comunicazione di Unblu Meet, compresi i tool come il co-browsing e le videochiamate, consentono alle e ai consulenti di comunicare con la propria clientela nel modo a loro più congeniale, accompagnandola attraverso temi complessi fino ad arrivare alla stipula contrattuale. In questo modo si evitano interruzioni a livello procedurale e si incrementa il fatturato. Tutti i colloqui e le informazioni rilevanti possono es-

sere archiviati in modo semplice e sicuro in un unico luogo, il che facilita il processo per le e i consulenti ma anche per la clientela. Unblu Meet crea una zona permanente e sicura dove clienti e consulenti possono incontrarsi, scambiare informazioni e concludere affari.

I vostri vantaggi

Customer Experience ottimizzata

- Consulenza online personalizzata, sicura e in linea con le esigenze della clientela
- Colloquio di consulenza efficiente fino alla stipula del contratto

Semplicità d'uso a 360 gradi

- Diversi strumenti digitali possono essere combinati in un unico Customer Journey, dove consulenti e clienti possono passare senza problemi da una soluzione all'altra e da un canale all'altro, a seconda delle necessità.

Sicurezza elevata

- Il SecureFlow Manager (SFM) garantisce l'accesso sicuro anche alle applicazioni più protette. La tecnologia di Unblu Meet può anche essere integrata nelle impostazioni di sicurezza già esistenti senza comprometterle.
- Unblu Meet è ospitato in Europa e funziona sul proprio server multimediale per garantire che i dati dell'UE rimangano all'interno dell'Unione.

Implementazione semplice

- Unblu Meet non richiede download o installazioni per le e gli utenti finali.
- Può essere installato a livello locale. Altre opzioni includono Unblu Financial Cloud o un cloud dedicato gestito da Unblu.
- Il piano di implementazione consente di ottenere la piena operatività entro un mese. Grazie al sistema modulare, le funzioni possono essere abilitate in base alle esigenze, senza ricorrere a installazioni aggiuntive.

Piena compliance

- La protezione dei dati (motore di regole GDPR), l'accesso all'audit trail, il mascheramento, l'archiviazione crittografata e il geofencing assicurano che gli strumenti di conversazione di Unblu Meet siano conformi alle normative richieste.



Ecco come funziona Unblu Meet

Unblu Meet offre massima funzionalità in una applicazione basata su browser e un'interfaccia utente intuitiva sia per le e i consulenti che per la clientela. È così possibile presentare prodotti complessi in modo semplice e sicuro, nonché visualizzarli ed elaborarli insieme a chi partecipa alla riunione. Apponendo firme legalmente valide e sicure attraverso il processo KYC, i contratti possono essere conclusi in modo semplice, sicuro e veloce. Le riunioni possono essere registrate e archiviate come da disposizioni di legge, garantendo così la compliance. Unblu Meet è disponibile anche sul Marketplace di MS Teams, senza pregiudicare la comodità del software Microsoft.

Unblu Meet e le sue funzionalità

La gamma di funzioni comprende la chat, le opzioni per programmare riunioni, lo svolgimento di riunioni audio o video o la condivisione di presentazioni.

Compatibilità con altre interfacce

La piattaforma Unblu Meet è in linea con le normative finanziarie richieste e può essere integrata in modo sicuro nei sistemi di verifica esistenti.

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
Rückkaufswert 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 section "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, mute, video, chat, and phone. Two video thumbnails are visible at the bottom right of the sidebar.

Unblu Spark

Conversazioni che entusiasmano la clientela

Avvicinare clienti e consulenti. Con la piattaforma di comunicazione Unblu Spark del nostro specialista della digitalizzazione, potete migliorare l'esperienza digitale della vostra clientela su tutti i canali.

Cos'è Unblu Spark?

Supporto attraverso l'IA conversazionale

Riducete il tasso di risoluzione al primo contatto (First Call Resolution – FCR) dotando le vostre collaboratrici e i vostri collaboratori del servizio clienti di un assistente digitale (ChatBot) facile da istruire che risponde alle richieste più semplici e che, laddove necessario, si rivolge a loro.

Consulenze con Secure Messenger

Una consulenza sempre a portata di mano della clientela grazie alla funzione di messaggistica di testo in-app, che massimizza la qualità dell'interazione ed è sempre sicura e conforme.

Svolgere conversazioni audio e video

Che il colloquio sia pianificato o concordato all'ultimo momento potete contare su una funzione sicura, di alta qualità e completamente integrata che vi permette di entrare in contatto con la clientela e di concludere più affari.

Questioni complesse? C'è il co-browsing

Condividete, navigate e apponete firme legalmente valide muovendovi, in maniera conforme alla legge, tra documenti o pagine web come se foste nella stessa stanza con la clientela.



I vostri vantaggi

- Incremento dell'efficienza attraverso il naturale scambio di informazioni con la clientela. L'uso a scelta di messaggi di testo, chiamate o collaborazione riduce il tempo necessario per risolvere i problemi, migliora l'esperienza cliente, i dati di vendita e l'efficienza sul lungo periodo.
- Chi gestisce relazioni brilla per la competenza e si presentano opportunità di up selling o di presentazione di prodotti.
- Il potenziale di vendita del personale di assistenza può essere aumentato offrendo alla clientela prodotti personalizzati al momento giusto e massimizzando così il tasso di conversione.
- Con opzioni di comunicazione personalizzate e sicure è possibile costruire relazioni con la clientela a lungo termine.
- Un'esperienza positiva del contact center end-to-end e una maggiore efficienza operativa.





Ecco come funziona Unblu Spark

Unblu Spark offre alla vostra clientela un'esperienza omnicanale perfetta che spazia dai chatbot ai messaggi di testo con integrazione di WhatsApp, e ancora soluzioni audio e voce, condivisione dello schermo, co-browsing e firme digitali, coprendo così l'intero processo di collaborazione con la clientela.

[Al video](#)

Compatibilità con altre interfacce

Unblu Spark dispone di interfacce e integrazioni con molti fornitori e prodotti chiave del settore dei servizi finanziari, come MS Teams, Rasa, Kore.ai, Genesys, Verint, Cisco, Avaya, Salesforce, MS Dynamics CRM, bsi, WhatsApp, Facebook Messenger o Apple Business Chat.

[Per saperne di più](#)

**Unblu Spark e
le sue funzionalità**
Scoprite di più sui
repository Unblu



Unblu Branch

L'esperienza cliente perfetta nella vostra filiale

La filiale del futuro unisce il meglio delle esperienze cliente virtuali e personali. Con Unblu Branch del nostro specialista della digitalizzazione abbattete i confini tra esperienza cliente fisica e virtuale nella vostra filiale. Una soluzione conveniente e vantaggiosa che garantisce un servizio eccellente. Un'esperienza personale, ma digitale.

Cos'è Unblu Branch?

Digitale ma personale! Con la filiale del futuro, offrite alla vostra clientela la consueta esperienza cliente personale, ma in un modo più conveniente, combinando il contatto virtuale a quello fisico. Unblu Branch fonde il meglio del mondo analogico e digitale e semplifica così l'acquisizione e la fidelizzazione della clientela, nonché l'up selling. Un'esperienza cliente a tutto tondo con la massima qualità di consulenza, tempi d'attesa ridotti e un accesso semplice e intuitivo. La filiale può essere gestita da remoto con un clic: touchpad, stampanti, controllo dei documenti di identità, cassette di deposito e molto altro. In questo modo il colloquio non sarà perturbato da problemi logistici.

I vostri vantaggi

Esperienza cliente continua

- Esperienza cliente digitale unica con presenza fisica nella filiale
- Massima flessibilità e scalabilità

Risparmio sui costi

- I costi di realizzazione di una filiale possono essere ridotti da 3 000 000-4 000 000 franchi a 500 000-900 000 franchi.
- I costi per il personale di filiale possono essere notevolmente ridotti.

Crescita commerciale

- Possibilità illimitate di espansione in nuove regioni

Ecco come funziona Unblu Branch

La clientela sarà accolta alla reception da un membro del personale del centro clienti tramite videochiamata. Dopo una prima valutazione delle esigenze, ogni persona viene seguita affinché possa procedere in modalità self-service, partecipare a una videoconsulenza personale o, per un'assistenza più approfondita, rivolgersi a un consulente disponibile. Anche nell'area self-service il personale del centro fornisce, se necessario, assistenza tramite videochiamata. Qui la clientela può, tra i vari servizi disponibili, aprire autonomamente un conto online, utilizzare l'e-banking o fissare online un appuntamento per una consulenza. Grazie a una fotocamera dalle prestazioni elevate, è possibile scansionare comodamente i documenti della clientela.

Video che illustra il processo sull'esempio del cliente Valiant

Unblu Branch e le sue funzionalità

Digitale ma personale: le nuove filiali combinano queste due caratteristiche in modo innovativo. Il nuovo tipo di filiale collega la consulenza personale con i servizi bancari digitali ed è nettamente più conveniente rispetto alla classica filiale bancaria.

Compatibilità con altre interfacce

Il dialogo si svolge attraverso un sistema di comunicazione autarchico e configurabile individualmente. La dotazione di base comprende un display (touch), una telecamera HD, microfoni direzionali, altoparlanti o doccia sonora, così come sensori o pulsanti fisici. Inoltre, è possibile integrare e gestire in tutta facilità tramite interfacce sistemi di terze parti come tablet per firme, stampanti, porte o armadietti ecc.

