

TECNOLOGIA PER CREARE VALORE

LA CHIAVE È NEL RIDEFINIRE L'ESPERIENZA. DEDAGROUP LO HA FATTO ATTRAVERSO UN INSURANCE SALES ACCELERATOR, A SUPPORTO DI CLIENTI E INTERMEDIARI

Viviamo in tempi veloci dove la trasformazione è una costante. Se parcheggiare, nel 2015, significava acquistare un biglietto per la sosta, nel 2016 la stessa operazione può essere effettuata via app, rapidamente senza rischiare multe, con un'esperienza che dà valore, riducendo la quantità di rischio. "Questo è il modo – spiega **Enrico Fermi**, business developer executive area insurance di **Dedagroup** – per innescare un cambiamento comportamentale: non basta produrre beni e servizi, bisogna costruire un'esperienza di valore sia per il cliente sia per l'intermediario".

La tecnologia è necessaria: secondo una recente survey (fonte *Digital in 2016* di **wearesocial.com**), il 56% degli utenti cerca prodotti/servizi on line, ma la preferenza a comprarlo off line, secondo l'ormai diffuso modello *Ropo* (*research on line, purchase off line*), non è detto che resti un dogma assoluto e l'on line potrebbe diventare predominante anche nell'acquisto. "In questo senso – sottolinea Fermi – è necessario scegliere su quali canali stare, in accordo con l'intermediario, perché è attraverso di lui che il cliente filtra la *customer experience*".



Enrico Fermi, business developer executive area insurance di Dedagroup

RIMODELLARE LA CUSTOMER EXPERIENCE

My agency offre una nuova modalità per l'intermediario e per il cliente attraverso processi e sistemi disegnati per essere eseguiti e fruiti da qualsiasi *touch point*. L'*Isa* (insurance sales accelerator) di Dedagroup garantisce il valore di una relazione personale (consulente sempre disponibile), la comodità (dove e quando si vuole), la velocità (la compilazione della modulistica è più rapida rispetto a quella cartacea), la praticità (documenti consultabili on line sull'area privata) e la sicurezza (integrità dei documenti garantita).

L'AGENZIA IN UN TABLET

Per migliorare l'esperienza di assicurato e agente, Dedagroup ha creato *My agency*, un *insurance sales accelerator*, ovvero un consulente assicurativo personale che ascolta e trova le risposte, dove e quando si vuole: attraverso un'applicazione che si integra in contesti diversi (anche bancassicurativi) e su diversi rami (vita, danni, auto), che veicola il cliente verso la soluzione più confacente e consente di acquistare e ricevere la polizza *on line* grazie a firma grafometrica e pagamenti digitali e supporta l'intermediario con un sistema evoluto di Crm e una serie di *commodity hassel free*. "I tempi sono cambiati, quello che resta invariato – conclude Fermi – è l'attenzione verso il cliente, perché assicurare è capire. Attraverso la customer experience, l'utente percepisce l'utilità del servizio e, grazie al digital business, che resta il modo migliore per fondere mondo reale e virtuale, si crea un'esperienza che vale. Per tutti". **L.S.**