



Presentazioni

OMMO

Esperienze 2021

Quelli che aspettano..



Pamela Perego

Head of IT & Operational Excellence

Luca Toscani

Head of P&C offer & Customer Proposition

in collaborazione con





Per un cliente digitale l'assistenza passa dalla chat e dal bot grazie allo studio dei "data".

Nel 2020 Quixa ha lanciato due progetti basati sull'uso dei chatbot per arricchire l'assistenza ai clienti nei processi di vendita e post vendita.

Analisi Chat&ChatBot

IL CAMBIAMENTO: UN PROCESSO NON UN EVENTO

"Provo ma non ci credo"

2015



CHAT
First approach

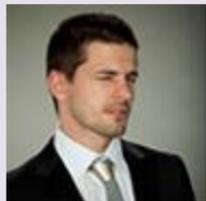


"Potrebbe funzionare"

2018-19



CHAT
Extension



"Potrebbe aiutarci"

2020



CHATBOT
First steps



"Perchè non l'abbiamo ancora fatto?"

2021-22



CHATBOT
Evolution



DATI, CHAT e CHATBOT ... e viceversa

CHAT (Fase 1)

- Come sostituire una polizza
- Come annullare una polizza
- Come recuperare le credenziali



2021 Marketing & Tech

- Funnel sito
- Survey
- Analisi tecniche
-

DATI

CHAT (Fase 2)

- Estensione a tutti gli intent
- Estensione a tutti i brand

2021



IL NOSTRO CHATBOT



Prodotti ▾ Partnership Sinistri Chi s

Home » Come contattarci

Come contattarci

Siamo sempre disponibili ad aiutarti!

Servizio assistenza clienti



Chatta con noi

Public



I NOSTRI RISULTATI



Assicurati la massima copertura in caso di incidente!

LA SCELTA SMART!

MASSIMA PROTEZIONE
PER CHI GUIDA!



Il pacchetto comprende:

- Tutela Legale
- Infortuni del conducente
- Zero rivalsa in caso di ebbrezza

PACCHETTO
PROTEGGI TE STESSO

INSERISCI A 49€

IL PIÙ CONVENIENTE!

PRENDITI CURA DELLA
TUA AUTO



Il pacchetto comprende:

- Furto Incendio
- Cristalli
- Eventi Naturali

PACCHETTO
PROTEGGI LA TUA AUTO

INSERISCI A 77€

NON PUÒ MANCARE!

PER GUIDARE IN TUTTA
TRANQUILLITÀ!



In caso di incidente con torto, l'unica persona non coperta dalla RC è proprio il conducente... non rischiare, aggiungi la garanzia al tuo preventivo!

AGGIUNGI LA GARANZIA
INFORTUNI AL
CONDUCENTE

INSERISCI A 39€

PER LA TUA AUTO

AMI LA TUA AUTO?
PRENDITENE CURA!



Aggiungendo alla tua polizza auto la garanzia Collisione, in caso di urto accidentale con un altro veicolo targato, quixa rimborserà anche i danni alla tua auto.

AGGIUNGI LA GARANZIA
COLLISIONE

INSERISCI A 325€

 Ecco la tua offerta:

RESPONSABILITÀ CIVILE 678€

PROTEGGI IL TUO VIAGGIO 39€

VEICOLI NON ASSICURATI

SOCCORSO STRADALE - BASE

AVANTI >

Molto bene **Anna**, con le garanzie scelte potresti approfittare dello **sconto pacchetto** aggiungendo «**Infortuni del conducente**» e «**Zero rivalsa in caso di ebbrezza**». In questo modo avrai tutte le garanzie scontate a soli **49€** anziché 76€.

COSA PREVEDONO?

SI, AGGIUNGI

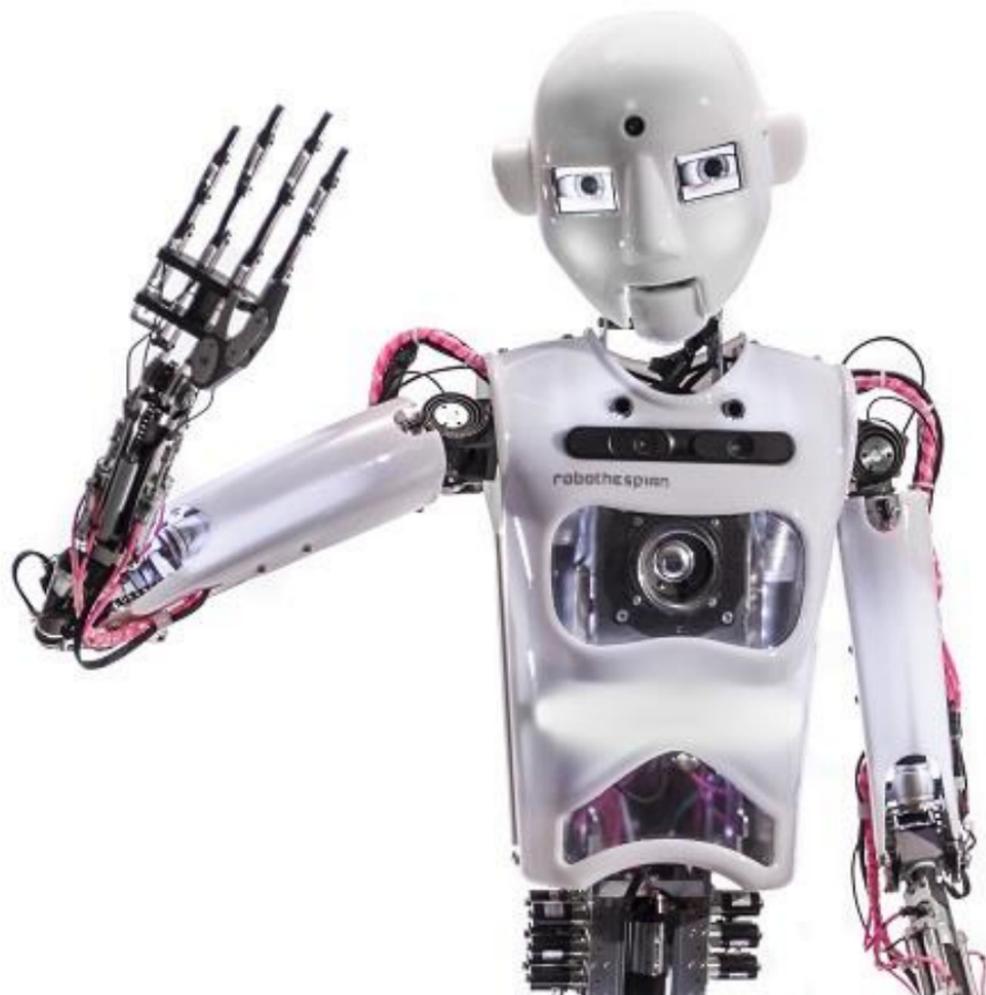
NO, GRAZIE



- Attenzione al **cambiamento**
- Approccio **baby steps**
- **Formazione** degli operatori
- **Ambienti** il più possibile **integrati**
- Continuo **monitoraggio** delle **performance** chat e chatbot
- Analisi degli **intent**
- **Miglioramento continuo** dei processi sulla base dell'analisi dei dati



Non
avere
fretta



Grazie