



COMMISSIONE : CUSTOMER EXPERIENCE

DATA : 17/03/2022

ORA DI INIZIO : 10:30

MODALITA' : MICROSOFT TEAMS O **IN PRESENZA A:** _____

PRESENTI O COLLEGATI PER:

GRUPPI AGENTI:

Carmine Catena

Rosanna Fiorentino

Michele Gheraldi

Debora Troveri

Sergio Di Matteo

IMPRESA / DIREZIONE:

Carlo Cocco

Federica Cadoni

Mattia Chetta

Paolo Crivello

Emanuela Mantoani

Giuseppe Villa

Andrea Violante



ORDINE DEL GIORNO:

- **Nuove funzionalità Forza 10 (monitoraggio dati clienti, monitoraggio campagne, nuove features CX)**
- **Aggiornamento dati rivelazione Top Down**
- **Nuove Funzionalità mobile App**
- **Aggiornamento comunicazioni SX + Consenso Contratto Elettronico in AR**
- **Piano formazione su Customer Experience**
- **Varie ed eventuali**

- **ARGOMENTO: Nuove funzionalità Forza 10 (monitoraggio dati clienti, monitoraggio campagne, nuove features CX)**

INDICAZIONI/RISPOSTE DIREZIONE

Vengono mostrate in data odierna le nuove funzionalità dello strumento Forza10, nello specifico:
-Analisi portafoglio Clienti con possibilità di dettaglio per Segmento Strategico e Possesso Assicurativo
-Tracciabilità dei Clienti ricontattati da parte dell'Agenzia
-Monitoraggio dei Reclami dei propri Clienti
-Analisi performance campagne
Si concorda l'apertura in test alle Agenzie facenti parti del GDL il giorno lunedì 21.03.2022
A seguito di un paio di settimane di test e scambio feedback, si ragiona su apertura all'intera rete nei primi giorni di Aprile 2022.

OSSERVAZIONI/RICHIESTE AGENTI

Nessun rilievo particolare



- **ARGOMENTO: Aggiornamento dati rivelazione Top Down**

INDICAZIONI/RISPOSTE DIREZIONE	OSSERVAZIONI/RICHIESTE AGENTI
Vengono condivisi i risultati della survey Top Down effettuata dalla compagnia a Dicembre 2021. Mostrati risultati quantitativi e qualitativi, derivanti dalla sentiment analysis.	Nessun rilievo particolare

- **ARGOMENTO: Nuove Funzionalità mobile App**

INDICAZIONI/RISPOSTE DIREZIONE	OSSERVAZIONI/RICHIESTE AGENTI
Vengono presentate le varie funzionalità sviluppate e in corso di sviluppo con focus specifico su super-utenza e prototipo. Nessuna domanda/dubbio in merito da parte del GDL.	Nessun rilievo particolare



- **ARGOMENTO: Aggiornamento comunicazioni SX + Consenso Contratto Elettronico in AR**

INDICAZIONI/RISPOSTE DIREZIONE**OSSERVAZIONI/RICHIESTE AGENTI**

Sull'apertura Sinistro si assicura che l'Agenzia sia sempre notificata all'apertura del Sinistro come da attuale procedura e viene rassicurato in merito.
Fornito update sulle comunicazioni sinistri automatizzate portate in produzione il 4/03
Condivisa la comunicazione di avviso verso il clienti per informarli che la documentazione utile per portare in detrazione la polizza è disponibile in AR. Questa comunicazione verrà inviata ai clienti che hanno solo polizze gestite su EDI. L'invio avverrà nella prima decina di aprile, quindi si chiede un feedback entro il 30/03.

Si chiede che l'App non escluda le attuali modalità di comunicazione dei dati della fiscalità sulle polizze vita e infortuni verso i clienti.
Si chiede che l'Agenzia riceva sempre la notifica di apertura di sinistro.

- **Argomento: Piano formazione su Customer Experience**

INDICAZIONI/RISPOSTE DIREZIONE**OSSERVAZIONI/RICHIESTE AGENTI**

Viene illustrato il piano formativo legato alla customer experience, suddiviso in 4 aree : introduzione alla CX, il nuovo cliente assicurativo, la segmentazione strategica, le best practice d'agenzia.

Nessun rilievo particolare



<ul style="list-style-type: none">• Argomento: Varie ed Eventuali	
INDICAZIONI/RISPOSTE DIREZIONE	OSSERVAZIONI/RICHIESTE AGENTI
<p>Si condivide la bozza di processo di raccolta email, utile per incrementare i feedback. Attività già approvata in precedente GdL. Si attende disco verde definitivo.</p> <p>Si condivide la DEM inviata ai clienti per la festa del papà.</p>	<p>Nessun rilievo particolare</p>

LA RIUNIONE E' TERMINATA ALLE ORE : 12:00

LA PROSSIMA RIUNIONE SI TERRA' IL : _____ ALLE ORE _____

IL VERBALIZZANTE : SERGIO DI MATTEO