doxee
Case Study

# Alleanza Assicurazioni e Doxee Platform: un nuovo modo per coinvolgere i clienti

Video personalizzati per una comunicazione più efficace

## Alleanza Assicurazioni S.p.A.

**Alleanza Assicurazioni S.p.A.** è una storica compagnia assicurativa italiana, fondata nel 1898 a Genova e attualmente con sede a Milano. Alleanza è una realtà di riferimento in Italia, in particolare nel mercato Vita. La Compagnia assicurativa oggi è parte del gruppo Assicurazioni Generali, una delle maggiori realtà assicurative e finanziarie a livello internazionale.

## La partnership

Alleanza Assicurazioni ha messo a disposizione dei propri clienti **un'area riservata disponibile online** che offre la possibilità di gestire le proprie polizze direttamente via web, migliorando l'esperienza cliente e allo stesso tempo semplificando notevolmente alcuni processi legati alla gestione delle polizze.
L'area clienti però era poco utilizzata rispetto agli obiettivi di Alleanza che la ritiene invece un tassello fondamentale nel suo percorso di digitalizzazione dei processi e delle relazioni con i propri clienti.
La collaborazione con Doxee nasce appunto dall'**esigenza di Alleanza di voler promuovere la registrazione e l'utilizzo dell'Area Clienti** attraverso un canale efficace ed informativo, in grado di spiegare in modo rapido le funzionalità dell'Area Clienti e tutti i vantaggi risultanti dalla registrazione.

## La campagna Doxee

I video personalizzati Doxee permettono di veicolare le informazioni necessarie in maniera memorabile e coinvolgente. Le illustrazioni animate guidano il cliente verso l'iscrizione e la voce che accompagna le animazioni spiega tutti i vantaggi che si possono ottenere.

## Caratteristiche della campagna

1. **Cosa comunica il video**
   All'interno del video personalizzato, i clienti possono prendere visione dei vantaggi derivanti dall'iscrizione e procedere con essa grazie a Call-to-Action dirette verso il processi di registrazione. Procedere alla sottoscrizione direttamente dal video è semplice ed immediato.
2. **Marketing Automation e Doxee Platform**
   I clienti di una polizza vita sono stati inseriti in un work flow di automation che ha inviato fino ad un massimo di tre e-mail contenenti il link al video personalizzato.

## Caratteristiche del video

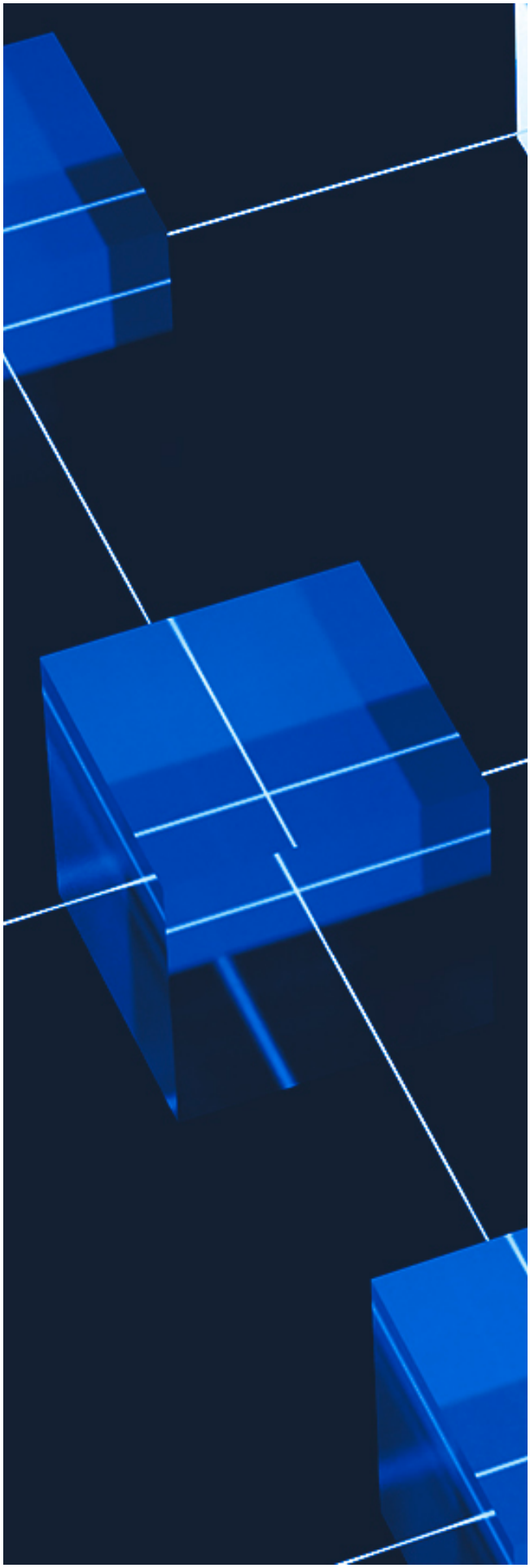
**Personalizzazione in base ai dati:**
Il cliente riceve un video indirizzato e creato solo per lui. Il suo nome, infatti, appare subito, all'inizio del video, seguito dall'anno e dal tipo di servizio sottoscritto.

**Clusterizzazione:**
I clienti sono stati divisi in due cluster, uno relativo a prodotti con fondi a gestione separata e uno più generico. Sono stati quindi realizzati tre video diversi, il primo applicabile alla specificità del primo cluster, gli altri due con valenza generica e quindi applicabili a entrambi i cluster.

**Motivazione all'iscrizione:**
Nel video viene fornita una motivazione forte per spingere i clienti all'iscrizione all'area riservata proposta in funzione delle caratteristiche di quello specifico cliente, come ad esempio la possibilità di monitorare il valore dei propri risparmi se si è stipulato una polizza Newcapitall di Alleanza, oppure la possibilità di contattare un consulente o l'agenzia assicurativa se questi sono i canali attraverso cui si è sottoscritto la polizza.

**Call-to-action (CTA):**
Alla fine del video, una call-to-action offre al cliente la possibilità di andare direttamente al form di iscrizione all'area riservata, senza alcun salto tecnologico, migliorando nettamente l'efficienza del processo di conversione.

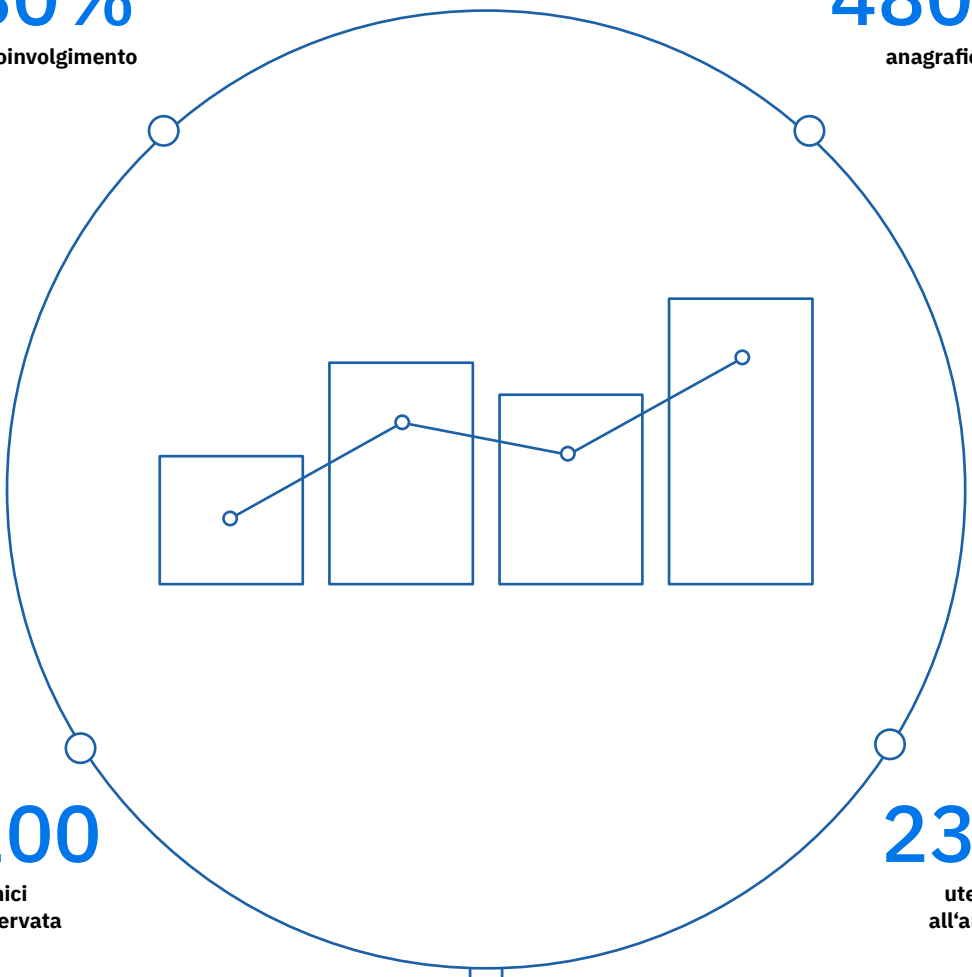
La personalizzazione non è utile solo per coinvolgere e far sentire il cliente importante, ma anche per invitare all'azione. Doxee Platform è in grado di veicolare i messaggi in modo efficiente, avvincente e memorabile ed invogliare all'azione grazie a CTA cliccabili direttamente all'interno delle animazioni.



# Risultati

**80%**
**di coinvolgimento**

**480.000**
**anagrafiche trattate**



**20.200**
**utenti unici nell'area riservata**

**23.035**
**utenti arrivati all'area riservata**

## Coinvolgimento ed efficacia dell'iniziativa

Le funzioni di personalizzazione abbinate al video fanno di Doxee Platform uno strumento di comunicazione digitale in grado di ingaggiare il cliente e facilitare la sua interazione con la compagnia assicurativa
Il dato di coinvolgimento dell'80% conferma che la personalizzazione funziona ed è ancora più efficiente se associata al video.

## Tracciabilità, monitoraggio e ottimizzazione

Grazie agli analytics inclusi in Doxee Platform è stato possibile monitorare le azioni degli spettatori per ottimizzarne l'efficacia. Conoscere meglio il cliente vuol dire anche comunicare in modo più efficace e fornirgli servizi di cui ha bisogno e che a lui interessano.

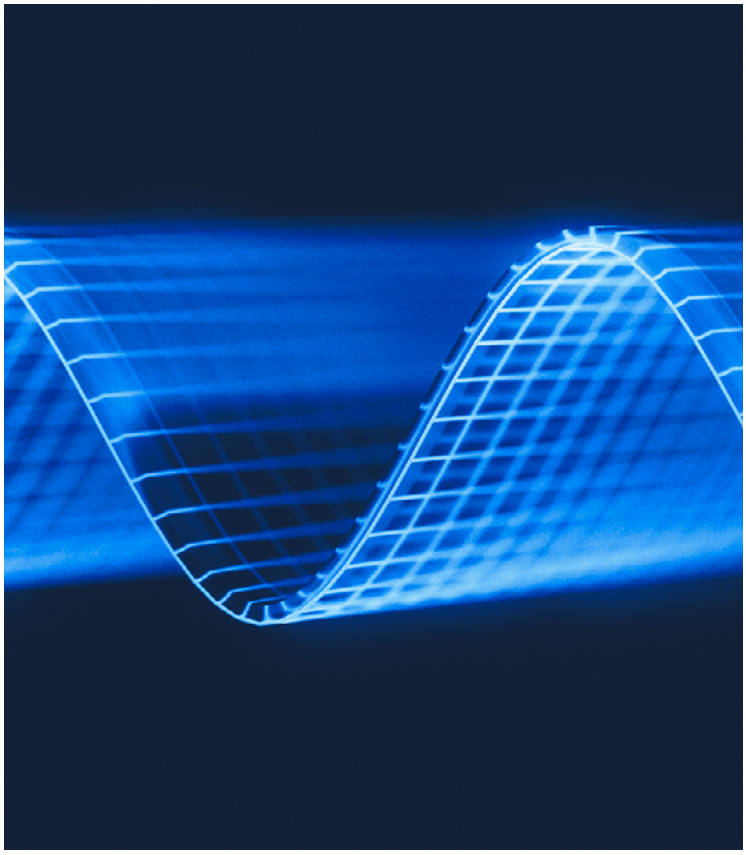
doxee
Case Study

## Mettiti in contatto con il leader della Customer Experience in cloud

In Doxee, rivoluzioniamo l'esperienza del cliente con tecnologie innovative che aiutano le imprese a comunicare e ad interagire con i propri clienti in maniera più efficace, creando relazioni solide che portano ad una duratura crescita aziendale. Le nostre soluzioni CCM basate su cloud e Customer Experience offrono ai nostri partner e clienti un vero vantaggio competitivo.

## Learn more about interactive experience

## Download the Product Overview



**ITALIA |** Doxee S.p.A., Viale Virgilio 48/B, 41123 Modena (MO)