

Multicanalità, vero strumento per la fidelizzazione

relatore: Enrico Fermi, *Dedagroup*

Multicanalità, vero strumento per la fidelizzazione

Enrico Fermi

17 marzo 2016



Il «Customer Journey»

Innescare il cambiamento

La definizione di una **nuova esperienza** influenza il modo in cui le persone interagiscono con beni e servizi e può portare quindi a un **cambiamento comportamentale**.

“Hassle Free”

4 Experience Centered Design

La semplice produzione di beni e servizi non è più sufficiente: sono invece le **esperienze** offerte al cliente a costituire il fondamento della **creazione di valore**.

L'economia delle esperienze, B. Joseph Pine II e James H. Gilmore

Statistiche sullo sviluppo digitale in Italia

POPOLAZIONE
TOTALE



59.8 mln

UTILIZZATORI
INTERNET



37.7 mln

UTILIZZATORI
SOCIAL MEDIA



28 mln

CONNESSIONI
DA DISPOSITIVI
MOBILE



80.29 mln

UTILIZZATORI
SOCIAL MEDIA
SU MOBILE



24 mln

INTERNET
DA PC
O TABLET



4H 05M

INTERNET DA
SMARTPHONE



2H 10M

SOCIAL
MEDIA



1H 57M

TELEVISIONE



2H 25M

Survey:
negli ultimi
30 giorni...

HA ACQUISTATO
UN PRODOTTO/
SERVIZIO



48%

HA CERCATO
UN PRODOTTO/
SERVIZIO



56%

Effetto R.O.P.O.

L'omni-canalità



ERGO MyAgency

- Una nuova esperienza per l'intermediario ed il cliente
- Processi e sistemi disegnati per essere «hassle free» e per essere eseguiti e acceduti da qualsiasi touch point



Relazione personale

Un professionista sempre al tuo fianco!



Praticità

I documenti sono inviati via e-mail e sempre consultabili nella tua Area Clienti



Comodità

L'assicurazione viene da te, dove e quando vuoi



Sicurezza

La firma non è falsificabile e l'integrità dei documenti è garantita e valida legalmente



Velocità

La compilazione della documentazione è più rapida rispetto a quella cartacea



Attenzione alla natura

Niente più carta né inchiostro a favore di un maggiore rispetto dell'ambiente

ERGO MyAgency

- La nuova esperienza di MyAgency, guarda il filmato

https://www.youtube.com/watch?v=1mkvpF7j_rc

Al cuore di «MyAgency», ISA di Dedagroup

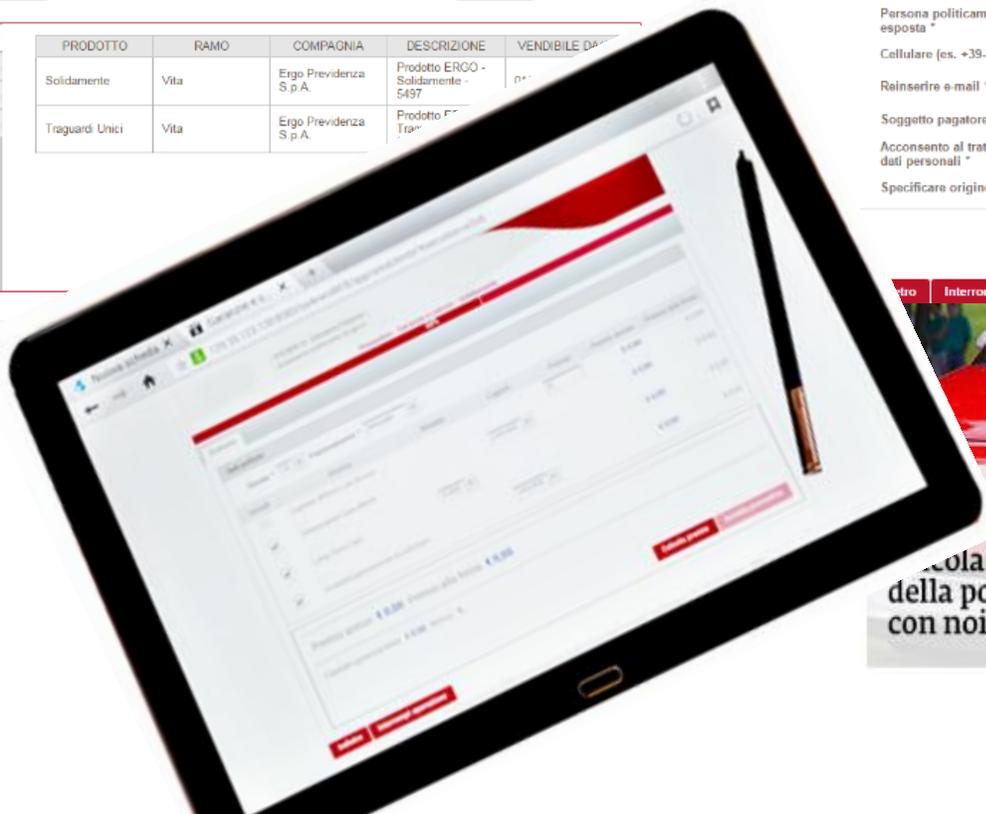
ERGO | LBC00012 - Mario Rossi |

Danni **Vita** **All**

Campagna CREA
Campagna scadenze
Prodotti Vita
TCM

PRODOTTO	RAMO	COMPAGNIA	DESCRIZIONE	VENDIBILE DA
Solidamente	Vita	Ergo Previdenza S.p.A.	Prodotto ERGO - Solidamente - 5497	
Traguardi Unici	Vita	Ergo Previdenza S.p.A.	Prodotto ERGO - Traguardi Unici - 5498	

Interrompi operazione



ERGO | BYLB0003 - Martina Pastina |

Proposta - ruoli pagatore rata alla firma
60%

Seleziona il soggetto Pagatore
Se è un soggetto diverso da quelli sotto elencati, aggiungilo, selezionalo, completa i dati di ruolo e associato.

Anagrafiche selezionate				
COGNOME	NOME	C. FISCALE/P IVA	SESSO	DATA DI NASCITA
GRANTO	DIEGO	GRNDGITSR3DL219Y	MASCHIO	30/10/1979

Aggiungi anagrafica

Dati aggiuntivi ruoli

Persona politicamente esposta * Sì No

Cittadinanza * ITALIA

Cellulare (es. +39-392-1111111) +39-392-1111111 e-mail * prova@prova.it

Reinserire e-mail * prova@prova.it Seconda cittadinanza Seleziona il valore

Soggetto pagatore * Seleziona il valore Specificare soggetto pagatore *

Acconsento al trattamento dei dati personali * Sì No Origine dei fondi del Contraente o Soggetto pagatore/esecutore * Seleziona il valore

Specificare origine fondi *

Interrompi operazione

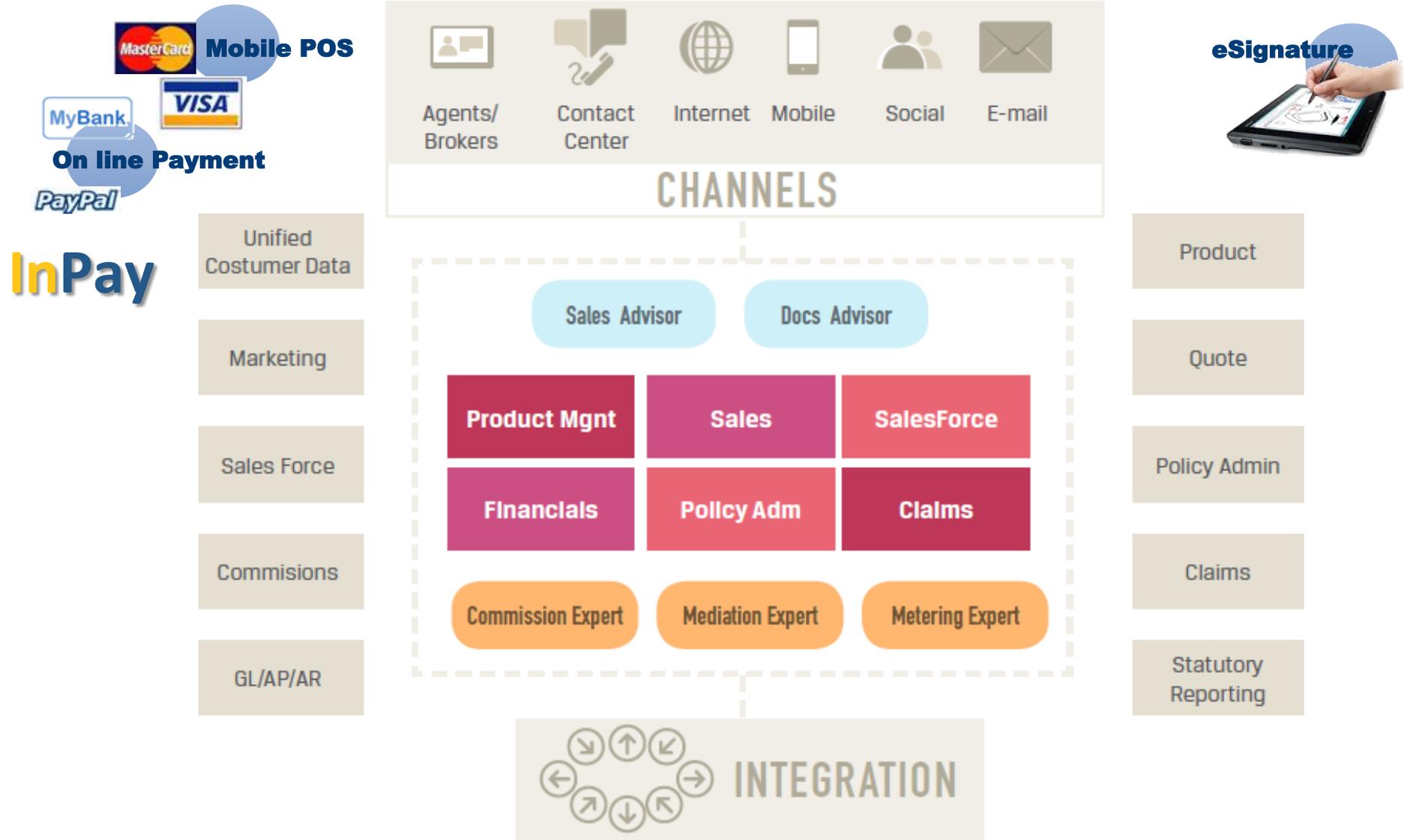
Targa autovettura Data di nascita del proprietario

CALCOLA

Non ricordi la targa o ancora non ne sei in possesso?

Calcola il prezzo della polizza auto con noi

Insurance Sales Accelerator



11 Dedagroup: solidi, affidabili, vicini

220 M€

FATTURATO

1.600+

PERSONE

TOP 10

REALTÀ ICT A CAPITALE ITALIANO

3

DATA CENTER IN ITALIA

12

SEDI PRINCIPALI IN ITALIA

9

SEDI NEL MONDO

3.600

CLIENTI

40

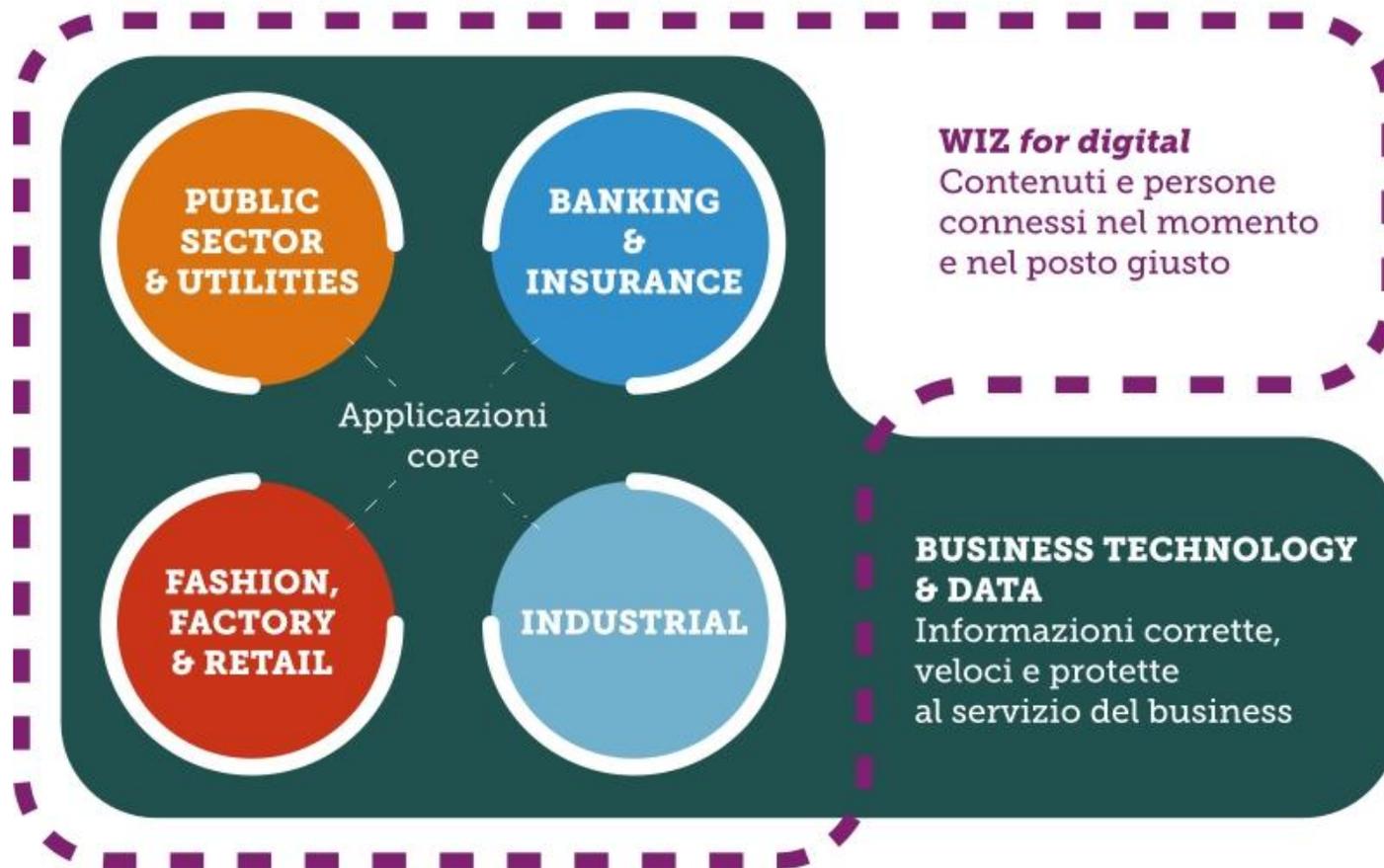
PAESI IN CUI ABBIAMO CLIENTI

10

ANNI CONSECUTIVI DI CRESCITA

Un «hub» per il vostro digital journey

OFFERING BI-MODALE PER SVILUPPARE INNOVAZIONE



Per il vostro progetto di digital business

DIGITAL BUSINESS È OGNI BUSINESS

Digital Business è la creazione di nuovi modelli di business attraverso la fusione del mondo fisico e del mondo digitale, connettendo persone, processi e cose.

Gartner

The logo for DEDAGROUP features a stylized blue sunburst icon above the company name. The name 'DEDAGROUP' is written in a large, bold, blue, sans-serif font. The background of the entire slide is a blurred, long-exposure photograph of a city street at night, with wet pavement reflecting the lights of buildings and streetlights. The buildings have large glass windows, some of which are illuminated from within. The overall atmosphere is modern and urban.

DEDAGROUP



www.dedagroup.it
info@dedagroup.it
enrico.fermi@ddway.it

