

# Come le soluzioni self-service stanno trasformando il Customer Journey in ambito assicurativo

## Il mercato assicurativo sta assistendo ad una vera e propria trasformazione digitale.

Più di un terzo dei clienti sono ora disposti ad acquistare assicurazioni da aziende BigTech, più del doppio rispetto al 2016.



## A Che Punto Sono Le Compagnie Assicurative??



**79%**

dei dirigenti assicurativi ha indicato in un sondaggio che la pandemia ha rivelato carenze nei piani di trasformazione digitale della loro azienda.

**95%**

degli intervistati ha ammesso che sta il percorso di accelerando trasformazione digitale della propria azienda.

**40%**

delle compagnie assicurative prevede di aumentare gli investimenti nella vendita online.

## Perché Le Soluzioni Self-service sono Parte Integrante Del Customer Journey In Ambito Assicurativo

Il self-service e le tecnologie digitali fanno molto di più che generare lead e automatizzare gli acquisti. Migliorano ogni fase del customer journey offrendo convenienza ed efficienza incentrate sul cliente.

**3.5 Miliardi**

DI PERSONE POSSIEDONO UNO SMARTPHONE.

### CONOSCENZA

Il tuo sito dovrebbe essere mobile-friendly.

I potenziali clienti dovrebbero essere in grado di:

- Navigare facilmente sul tuo sito
- Trovare semplicemente le informazioni
- Richiedere un preventivo online

Più del 50% dei clienti accede a siti web per confrontare le polizze o al sito web delle aziende stesse per inizializzare la loro ricerca online.

**82%**

DEGLI ACQUIRENTI DESIDERA UNA RISPOSTA IMMEDIATA ALLE PROPRIE DOMANDE.

### CONSULENZA

Trova il giusto equilibrio tra interazioni umane e digitali.

Un chatbot può gestire istantaneamente le domande più semplici. Il chatbot può trasferire la richiesta di un cliente ad un operatore all'interno della stessa interfaccia per rispondere a domande complesse senza interrompere l'esperienza dell'utente.

L'81% dei consumatori preferisce discutere un problema più complesso con un operatore.

**34%**

DEGLI UTENTI PREFERISCE APRIRE UN ACCOUNT ONLINE TRAMITE IL PROPRIO TELEFONINO.

### ACQUISTO

Un portale online può raccogliere le informazioni dei clienti ed attivare processi di approvazione automatizzati. Dopo aver fatto domanda, il cliente può monitorarne lo stato.

Il 48% dei clienti preferisce aprire un account online usando un computer, mentre il 34% lo fa tramite un'app o un sito mobile.

**69%**

DEI CLIENTI È DISPOSTO A CONDIVIDERE INFORMAZIONI SULLE PROPRIE ABITUDINI SALUTISTICHE, SPORTIVE E DI GUIDA PER OTTENERE TASSI DI ASSICURAZIONE PIÙ BASSI.

### SERVIZIO

I portali self-service personalizzano l'esperienza del cliente. I clienti dovrebbero essere in grado di:

- Verificare o modificare la polizza
- Aggiornare i dati del profilo quando richiesto
- Visualizzare i dati basati sull'utilizzo

**71%**

DEI VECCHI CLIENTI PREFERISCE IL PROCESSO CHAT/VIDEO ONLINE PER QUANTO RIGUARDA I RECLAMI.

### RECLAMI E FATTURE

I clienti possono inviare un reclamo e verificarne lo stato, o consultare le fatture da soli senza dover attendere al telefono gli operatori del customer service.

I canali digitali facilitano l'avanzamento dei reclami e delle fatture e vengono adottati non solo dai più giovani.

## Conclusioni

Le soluzioni self-service apportano benefici sia alle compagnie assicurative sia ai clienti. Entrambi ricevono le informazioni e i servizi che desiderano. Si ottengono precise informazioni e si diminuiscono i costi operativi facilitando la crescita.



## Prossimi Passi

Scopri come i nostri portali self-service portino beneficio ai tuoi clienti e semplifichino l'operatività.

[liferay.com/solutions/customer-portals](https://liferay.com/solutions/customer-portals)

 Liferay®