

CUSTOMER EXPERIENCE

Cristina Magaglio
*Responsabile Comunicazione,
Content e Media*
17 settembre 2020

La Rete Alleanza rappresenta un modello unico sul mercato italiano in termini di struttura e di dimensione:

- **400 agenzie**
- **1.200 punti vendita**
- **15.000 consulenti che effettuano da sempre consulenza a casa del Cliente**
- **Completa digitalizzazione**
- **Vicinanza al cliente h24 / 7gg**

Il modello si può sintetizzare nell'affermazione **“una consulenza digitale dal volto umano”**.

Essere vicini al cliente nel momento del bisogno è fondamentale.

Per rispondere al nuovo contesto ed essere vicini ai suoi 2 milioni di clienti, la Compagnia in poche settimane ha riorganizzato la propria attività per garantire la salute delle proprie persone e la continuità di business, configurando così una nuova Alleanza *“Distanti ma vicini”*.



UNA DISTANZA
CHE **UNISCE**

Proteggi i tuoi cari, i tuoi sogni,
i tuoi valori, il tuo futuro.
Alleanza è con te. Anche a distanza

#ALLEANZANONSIFERMA



ALLEANZA
ASSICURAZIONI

Da oltre 120 anni Alleanza Assicurazioni interpreta il cambiamento come un'opportunità.

Il processo di digitalizzazione intrapreso ci ha portato ad essere **la più grande Rete assicurativa digitalizzata in Europa**.

LA CUSTOMER EXPERIENCE

- **High touch:** preparazione professionale, re-skill e up-skill
- *Consulenza di valore*
- **High tech:** tecnologia multimediale e multicanale per generare una relazione aumentata

OBIETTIVO: *Aumentare la soddisfazione del cliente*

Coinvolge il Cliente in modo digitale attraverso la guida insostituibile del **Consulente Assicurativo**, della sua esperienza in una completa sinergia dove la tecnologia è il mezzo per **far vivere al Cliente un'esperienza "memorabile"**.



IL PERCORSO

PROFILO & DIALOGO

Consulenza di valore

MYA

Mobilità e multicanalità

LA NUOVA AREA CLIENTI

Accessibilità diretta

SMILE

Relazione Aumentata

STILE ALLEANZA

