



COMMISSIONE : Customer Experience

DATA : 24 Novembre 2021

ORA DI INIZIO : 9:30

MODALITA' : MICROSOFT TEAMS

PRESENTI:

GRUPPI AGENTI:

:

Rosanna Fiorentino – Torino Montecuccoli
Carmine Catena – Avellino
Michele Gheraldi – Milano
Mirko Landi – Prato
Debora Troveri - Milano

DIREZIONE:

Paolo Crivello – Reale Group Paolo Crivello – Reale Group
Giuseppe Villa – Reale Group
Mattia Chetta – Reale Group
Carlo Cocco – Italiana
Andrea Violante – Italiana
Emanuela Mantoani – Italiana
Silvia Castagnozzi - italiana



TEMI DISCUSSI DURANTE L'INCONTRO:

Nuovi sviluppi mobile app

Si è presentata la nuova funzionalità “call me back” che permette agli utenti di prenotare una richiamata dal servizio clienti in una fascia oraria consona.

La funzionalità ricalca lo stesso processo della chiamata via app, implementa in più la possibilità di essere richiamati.

Una volta completati gli ultimi sviluppi restanti ed individuata una possibile data di partenza, funzionale sia al servizio clienti che alla pubblicazione dell'aggiornamento app sui relativi store, il team CX darà tempestivamente informazione al GDL così da essere tutti allineati

Per quanto riguarda le nuove funzionalità, Mattia Chetta (Product Owner Mobile App) invia una mail a tutti i membri del GDL presentando nuove funzionalità in sviluppo (videochiamata agente, chat agente) richiedendo dei meeting ad hoc per co-disegnare le funzionalità nello specifico

NPS Top Down

Viene fatto presente a noi Agenti di Commissione che la partenza della consueta survey denominata “Top Down” volta a indagare la percezione e la raccomandabilità della Compagnia.

Trattandosi di una consuetudine risalente al 2018, prendiamo atto noi Agenti della Commissione della partenza della survey per l'anno in corso ma richiedono la rimozione di due domande, nello specifico:

- La Società <<compagnia>> le chiede, inoltre, di esprimere facoltativamente il suo consenso per poter utilizzare le informazioni acquisite con la compilazione del questionario al fine di individuare, anche attraverso elaborazioni elettroniche, le sue potenziali ulteriori esigenze di copertura assicurativa e per sottoporle, alle migliori condizioni, i prodotti assicurativi delle Società del Gruppo Reale Mutua di Assicurazioni in linea con le sue aspettative e le sue preferenze tramite telefono con operatore, posta ordinaria ovvero strumenti elettronici (e-mail, messaggi tipo Mms o Sms, etc.):

- Tenendo conto di tutto, pensa che continuerà ancora ad essere cliente di <<compagnia>>?

Depliant 10 anni con Italiana

Fuori dall'incontro, via mail, Cocco invia il depliant spedito ai 4.400 clienti che compiranno 10 anni. Iniziativa che viene ripetuta annualmente.



LA RIUNIONE E' TERMINATA ALLE ORE : 11:00

LA PROSSIMA RIUNIONE SI TERRA' IL : 14 Dicembre 2021 ALLE ORE 09:30

IL VERBALIZZANTE : Debora Troveri