

# Come Groupama ha ridotto i tempi di *check-in* fino al 40% con Qmatic Orchestra



” I nostri clienti sono estremamente soddisfatti della soluzione scelta. Con la funzionalità reportistica inoltre, abbiamo il pieno controllo di tutto quello che succede nel Centro Liquidazione Sinistri. ”

Sandro Bisogno, Area Manager Sinistri zona Centro

13 milioni di Clienti, 34.000 dipendenti, 130 anni di storia in 11 Paesi nel mondo. Sono queste le cifre che delineano il profilo di Groupama, importante gruppo assicurativo di origine francese che si pone l'obiettivo di "aiutare i propri clienti nei momenti chiave della loro vita, attraverso competenze ed esperienze altamente specializzate".



## La Sfida

Il Centro Liquidazione Sinistri Groupama Roma voleva offrire ai propri clienti un'esperienza più organizzata, soddisfacente e coinvolgente.

"Al loro arrivo" – racconta il dott. Bisogno, Area Manager Sinistri – i clienti dovevano attendere per potersi registrare su un modulo cartaceo, inserire manualmente i dati, prendere un numero corrispondente ad un servizio e aspettare il proprio turno. L'area sinistri è sviluppata su tre piani, ciascuno dei quali dedicato ad un servizio specifico. Anche per questo, nel complesso, la gestione cartacea dell'accoglienza e dell'attesa risultava inefficiente e macchinosa."

## La Soluzione

"Groupama è una realtà molto attenta alle esigenze dei clienti" – continua Bisogno – "per migliorare l'esperienza all'interno del Centro Liquidazione Sinistri ci siamo quindi affidati a Qmatic, un'azienda specializzata nella Customer Experience"

Per connettere efficacemente i Clienti Groupama ai servizi offerti, il Centro Liquidazione Sinistri ha implementato Qmatic Orchestra, la piattaforma che gestisce in maniera organica, flessibile e personalizzata tutti i punti di contatto con il cliente.

Con Orchestra il percorso nel Centro Liquidazione Sinistri inizia con il **check-in** (totem self-service) che, in maniera rapida ed intuitiva, consente di prenotare il servizio di interesse e fornisce tutte le informazioni in merito ai tempi di attesa e al percorso da seguire (*Wayfinding*).

Durante l'attesa, in ogni punto di contatto, Groupama Assicurazioni continua a comunicare con il clienti, mostrando loro video, immagini e specifici messaggi marketing attraverso tutti i supporti disponibili (display, monitors, touchscreen, ecc.). I responsabili della filiale possono creare ed aggiornare i propri media tramite un apposito pannello di configurazione playlist.

Grazie alla **Business Configuration**, Orchestra distribuisce il flusso degli utenti in maniera automatizzata, ottimizzando le performance dei consulenti, che così facendo, lavorano alla medesima intensità. Allo stesso tempo, gli operatori – tramite un pannello di controllo – ricevono informazioni sul flusso di utenti che stanno per ricevere. In poche parole: se prima "subivano passivamente" il flusso di clientela, ora hanno il pieno controllo della situazione. Il modulo **Business Intelligence** invece, fornisce al management tre diversi livelli di analisi di dati:

- KPI aggiornati in tempo reale
- Analisi delle performance dell'ufficio nel corso del tempo
- Analisi comparative di tipo "what if"

## I risultati

Con **Qmatic Orchestra**, Groupama ha ridotto fino al 40% i tempi di accettazione degli utenti, ha ottenuto il **pieno controllo di tutti i punti di contatto** con il cliente, ha regolamentato il flusso di utenti in maniera automatica e quindi migliorato l'organizzazione del lavoro dei propri dipendenti. Per Groupama Assicurazioni, Qmatic Orchestra è sia uno **strumento di marketing** (Digital Signage), che di **analisi** delle proprie performance, funzionalità essenziale per attuare azioni correttive e coinvolgere il cliente in maniera sempre più efficace.

"Estenderemo Orchestra anche ad altre filiali" – continua il dott. Bisogno – "la nostra priorità è sempre il cliente, quindi a breve arricchiremo la piattaforma anche con il calendario dei pre-appointamenti"

## II PROGETTO

**GROUPAMA ASSICURAZIONI SPA** filiale italiana di Groupama, importante gruppo assicurativo con oltre 13 milioni di Clienti in 11 Paesi nel mondo

**SETTORE:** Assicurazioni

**PAESE:** Italia

**DISTRIBUZIONE:** 21 Centri Liquidazione Sinistri in Italia con 1,8 milioni di clienti

## LE SFIDE

- Migliorare l'esperienza dei clienti all'interno del Centro Liquidazione Sinistri
- Ridurre i tempi di attesa
- Ridurre lo stress delle Risorse dedicate

## LA SOLUZIONE

- Piattaforma Qmatic Orchestra Enterprise
- Sistemi di Digital Signage
- Totem Check-in
- Modulo Business Intelligence

## PRINCIPALI BENEFICI

- Riduzione fino al **40%** dei tempi di accoglienza e accettazione degli utenti
- Clienti più soddisfatti e coinvolti
- Possibilità di effettuare analisi dettagliate sulle performance dell'ufficio, per monitorare le attività ed effettuare eventuali azioni correttive
- Ottimizzazione delle attività lavorative delle Risorse dedicate