



# Il video personalizzato e interattivo al centro di una customer experience di valore: il caso UnipolSai

Francesco Compiani - Product manager ix

**Milano**

9 giugno 2022



## TRASFORMIAMO DATI IN RELAZIONI

Doxee è una azienda **hi-tech company**, leader nei mercati del Customer Communications Management (CCM), Digital Customer Experience e Dematerializzazione dei processi correlati alla compliance e allo scenario del Reg tech.

**2001**

Fondata Ebilling

**2019**

Società quotata all'Euronext Growth Milan

**20**

Milioni investiti in R&D

**200**

Clienti fra Telco, Utilities, Media Finance, PS

**5**

Uffici  
Sede legale a Modena

**140**

Persone

**5**

Brevetti

**2021**

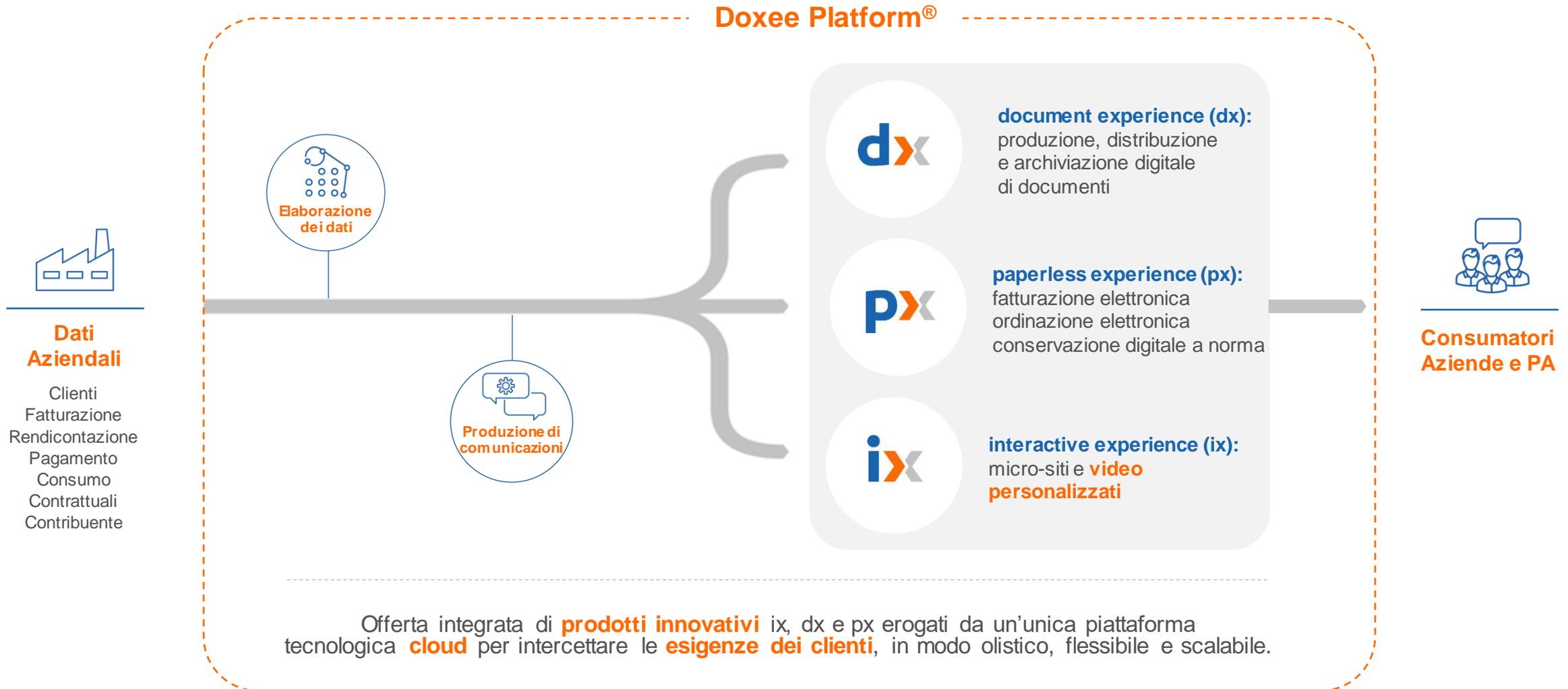
Diventa **Società Benefit**

Doxee offre prodotti tecnologici innovativi abilitati dalla piattaforma proprietaria cloud-native, strumenti potenti a supporto delle strategie di comunicazione innovative tra una azienda e i suoi clienti e per la digitalizzazione dei processi mission critical aziendali



Doxee Pvideo®  
Doxee PWeb®  
Doxee Platform®

# Cosa facciamo



# Gli Analisti IT

FORRESTER

Tech Tide™ for Creative Technologies, 2021  
Tech Tide™: Video Technologies for Customer & Employee Experience, Q4 2020  
Now Tech™ Customer Communications Management, Q1 2019  
Now Tech™ On Line Video Platforms For B2B Marketing and Sales, Q2 2019  
Tech Tide™ Digital Claims Management, Q4 2019

CELENT

CCM Trends and Vendor Report 2021  
Customer Communications Management Systems dedicato al mondo bancario e assicurativo, 2020, 2019

ICM Advisors

Technology Equity Score 4.3 su 5 , 2020



ASPIRE LEADERBOARD

Leaderboard for Customer Communications Management e Digital Customer Experience, 2021, 2020, 2019, 2018



SPARK Matrix™: Customer Communication Management (CCM), 2020

Gartner

CCM Market Guide, 2019  
CCM Market Guide, 2021

## Mappatura generale tecnologie iX

### 1. INVEST

- Digital Asset Management
- Enterprise video platforms
- **Personalized videos**
- User-generated video creation tool
- Video content management systems
- Video marketing analytics

### 2. MANTAIN

- Content Delivery Networks (CDNs)
- Professional videos creation tools
- Videoconferencing
- Webcasting

### 3. EXPERIMENT

- 360° degree video
- Augmented reality (AR)
- Shoppable videos
- Video chat
- Virtual reality

### 4. DIVEST

- Livestreaming
- Webconferencing

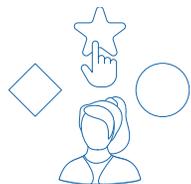
Secondo Forrester Research i contenuti video sono sempre più fondamentali per acquisire e fidelizzare i clienti e i dipendenti. Per migliorare le esperienze digitali le aziende stanno valutando e adottando un'ampia gamma di tecnologie abilitanti.

**Tech Tide™**: Video Technologies for Customer & Employee Experience, Q4 2020

# I clienti



# Insight sul mercato dei video e della personalizzazione

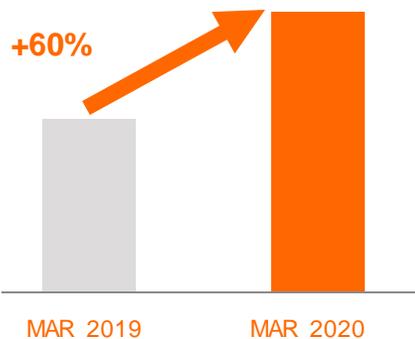


## COMMUNICATION GOES TO VIDEO

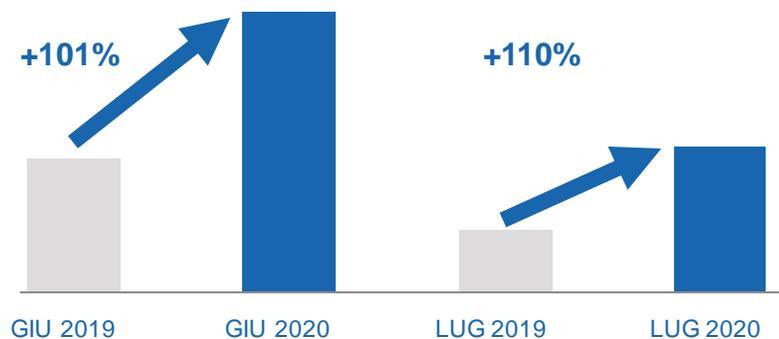


## DATA-DRIVEN APPROACH

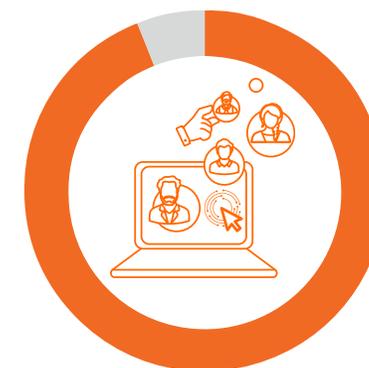
Crescita dei fruitori di video on Demand  
YOY – Mese di Marzo



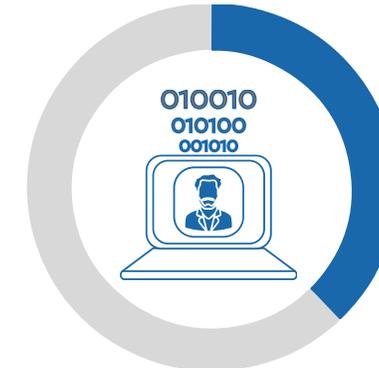
Visualizzazioni online dei video dei broadcaster TV  
YOY – Mesi di Giugno e Luglio



Fonte: Stime Agicom su dati Comscore e Auditel Digital.



94% of CEOs view data about customers' and clients' preferences and needs as critical/important

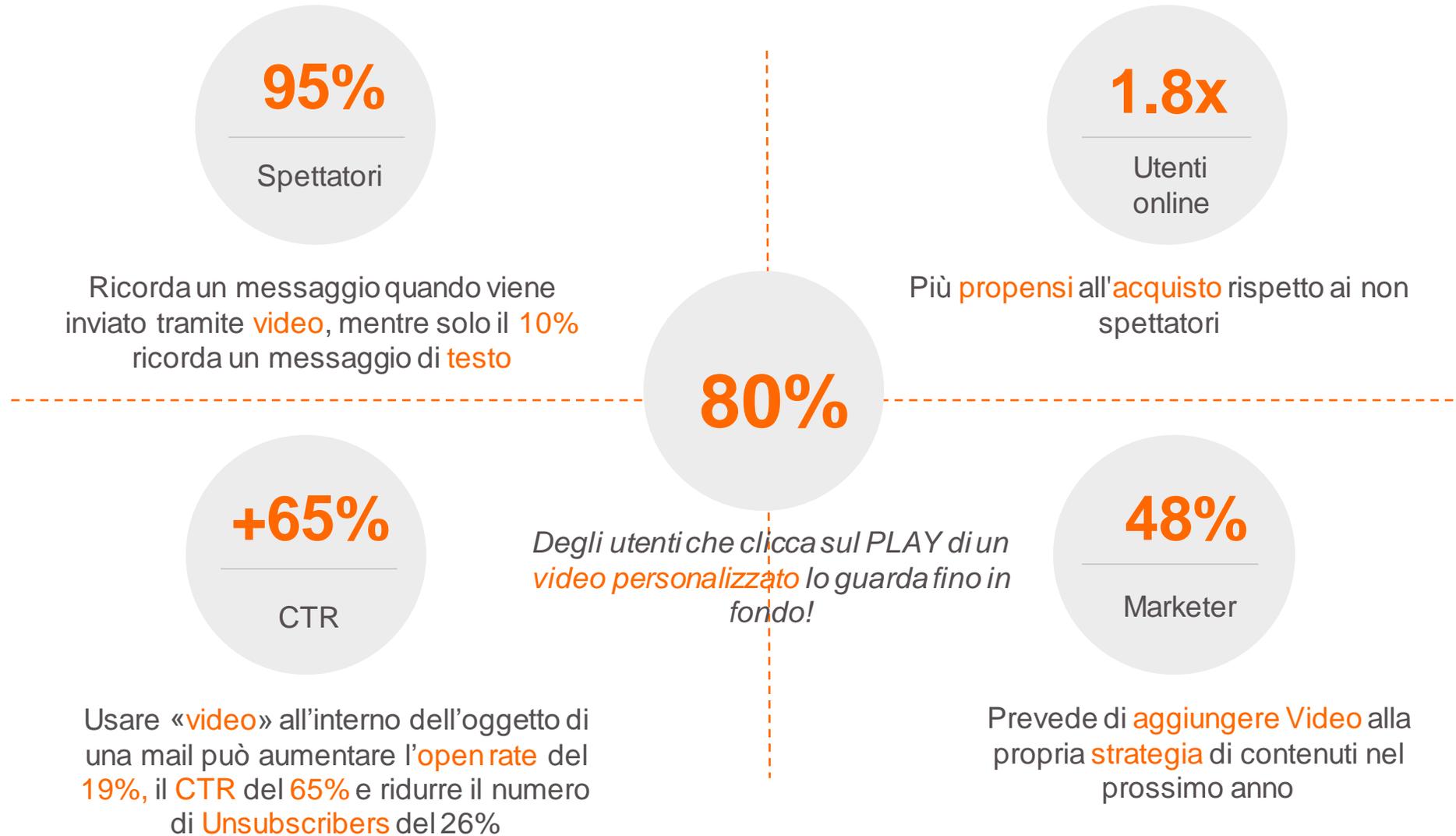


38% of chief data officers report to the CEO

Fonte: Forrester.

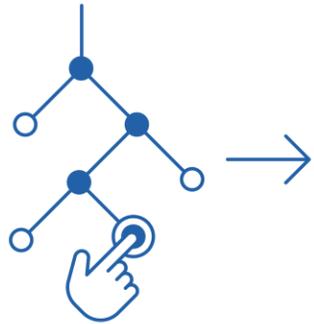
Intercettare un trend di mercato in grande evoluzione ed un bisogno aziendale fortemente sentito dai C-Level.

# Insight sul mercato dei video e della personalizzazione



Fonti: Insivia, Wordsteam, Smaringinsights, Doxee.

# Insight sul mercato dei video e della personalizzazione



100 Clienti/Lead

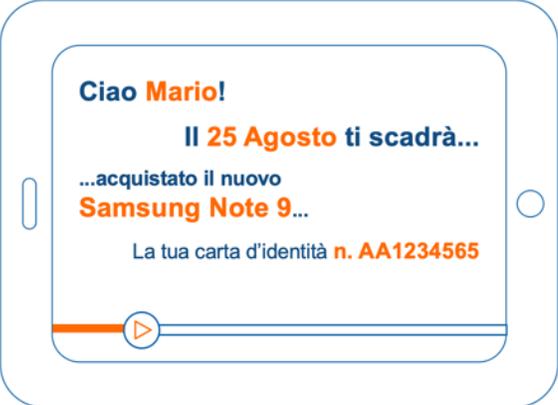
		<b>#Viewer</b> Open rate 40%	<b>#Engaged</b> CTR 15%
Mail		<b>40</b>	<b>15</b>
Mail + Video		<b>47</b> <sup>+19%</sup>	<b>25</b> <sup>+65%</sup>
		<b>+7</b>	<b>+10</b>

# Doxee Pvideo® non è il solito video!



# La Personalizzazione, dal dato alla relazione

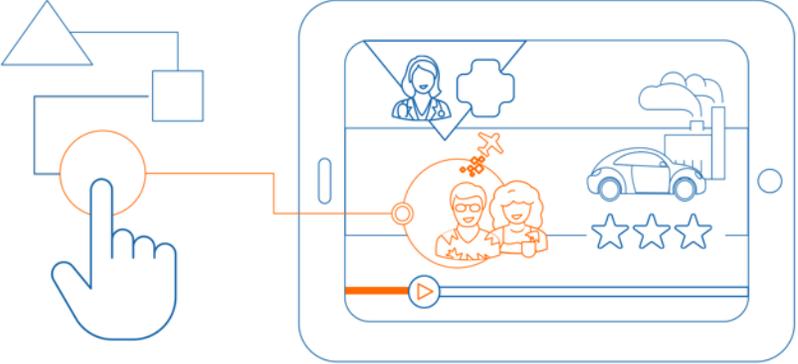
## ✓ Testi



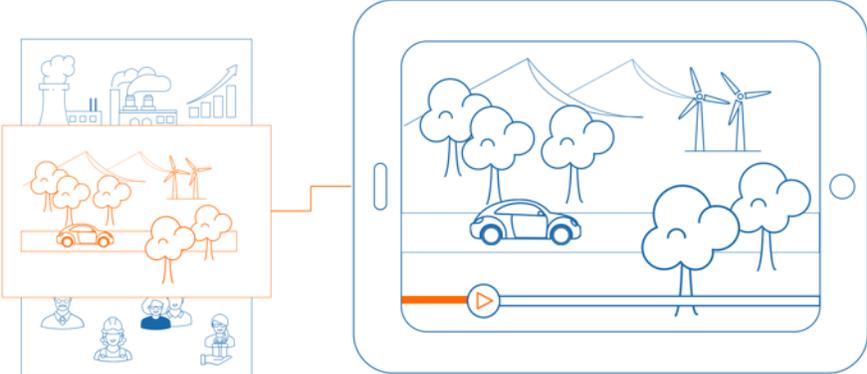
## ✓ Audio



## ✓ Immagini

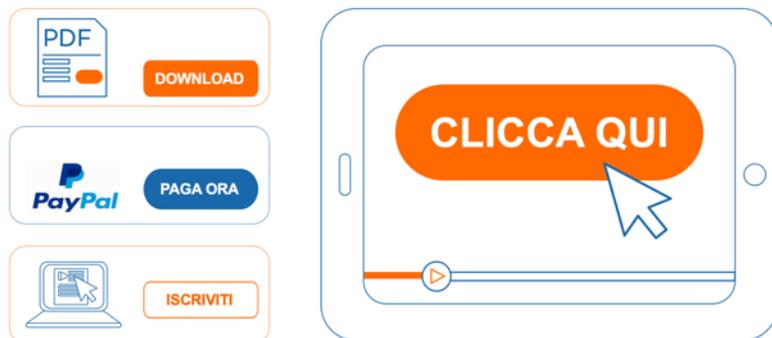


## ✓ Scene

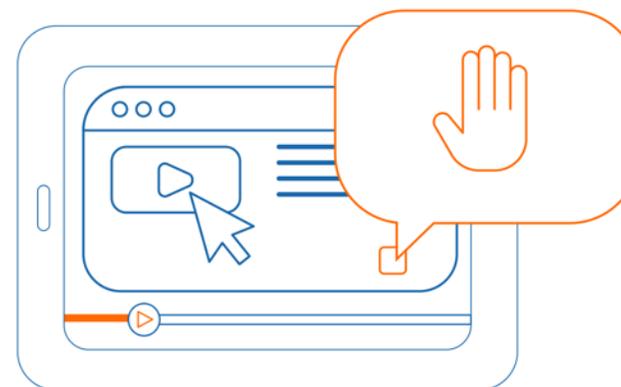


# Interattività, dalla comunicazione all'azione

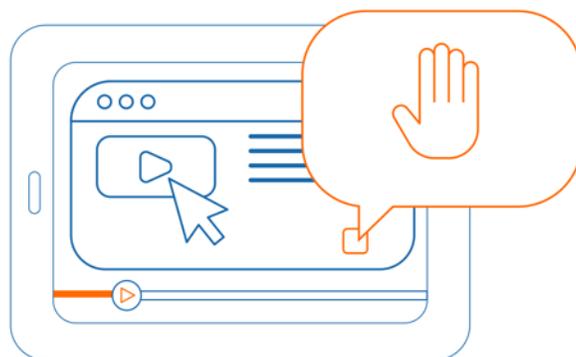
## ✓ Call to action



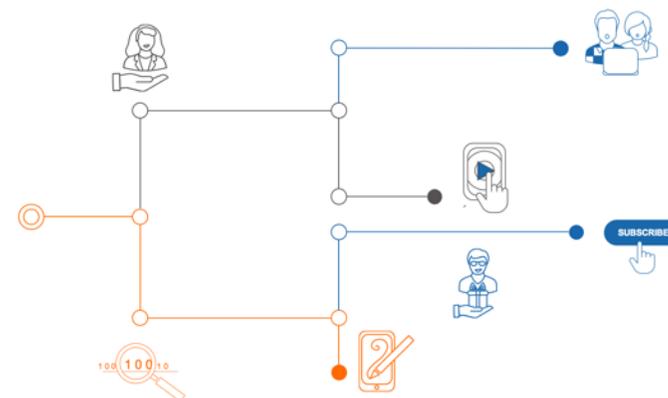
## ✓ Pop up



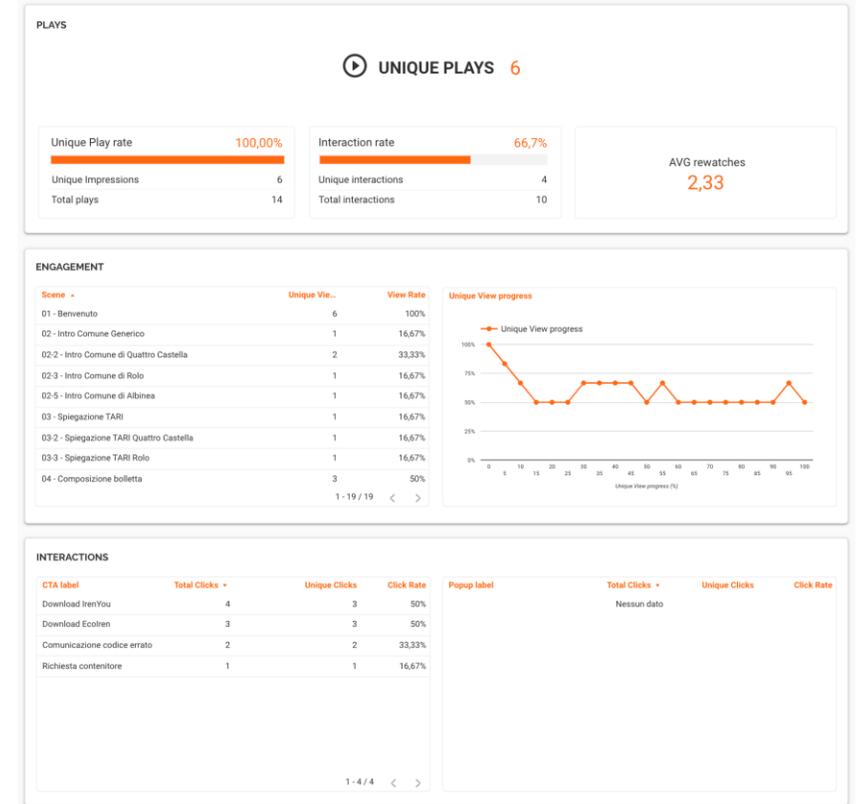
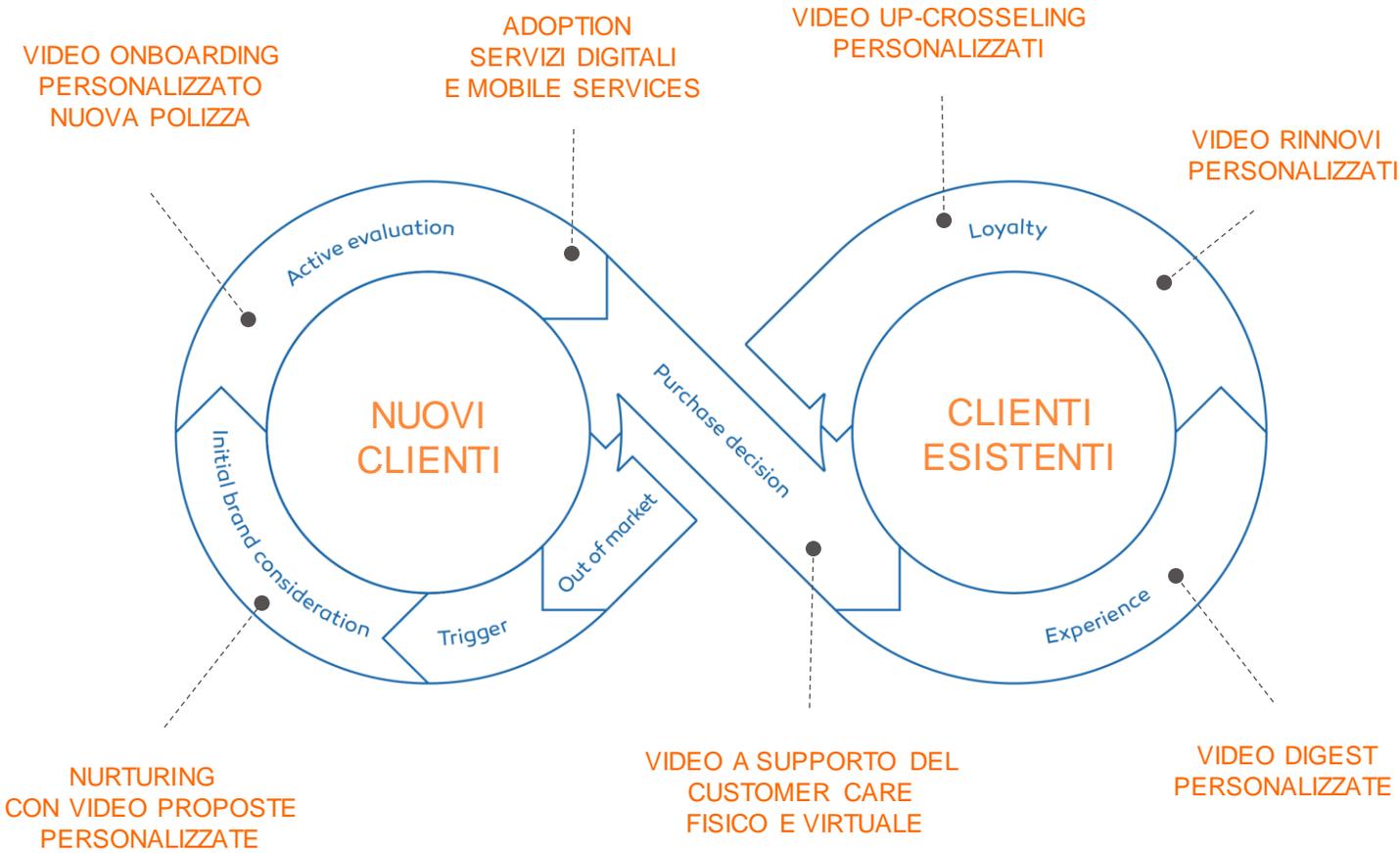
## ✓ Raccolta dati



## ✓ Call to action



# Il video personalizzato nel customer journey dell'Insurance e la conoscenza del cliente



# Il caso UnipolSai - le esigenze della compagnia

## Esigenze

### - Riduzione churn

Riduzione disdette e passaggio a competitors

### + Engage Clienti

Comunicazione innovativa e coinvolgente per il cliente

### + Engage Canale

Relazione virtuosa con il canale Agenzie

## Qualche dato

86%

Play rate

6%

Scarica APP Mobile

7%

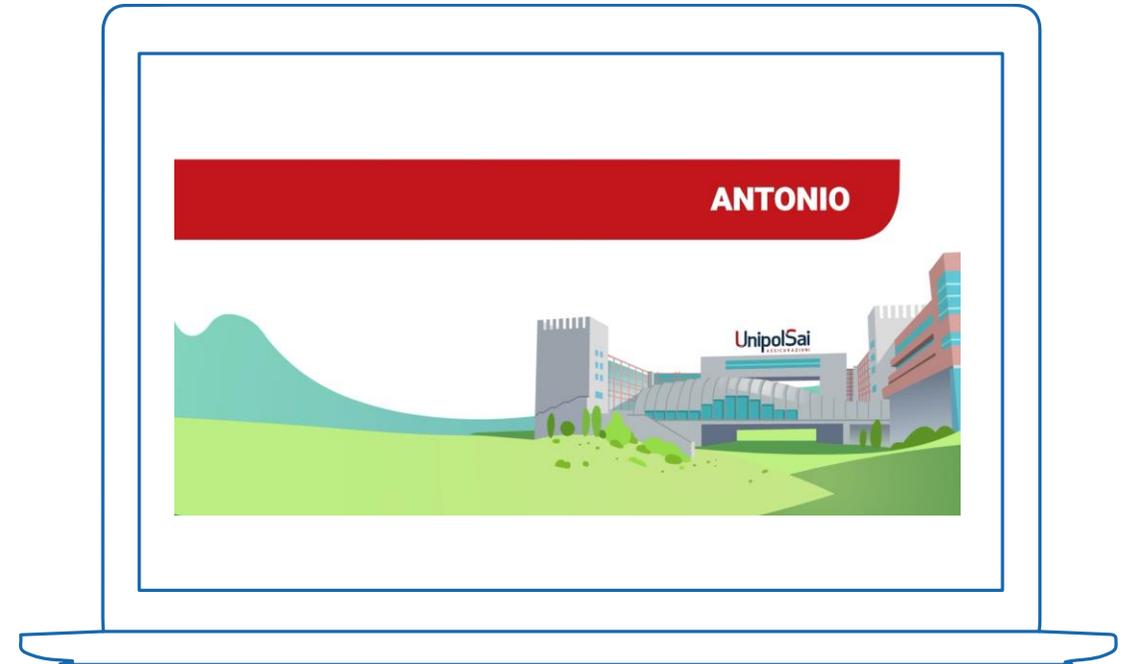
Salva data in calendario

8%

Chiama Agenzia



Video rinnovo personalizzato Auto e Moto





GRAZIE!

Francesco Compiani  
Product Manager ix

[fcompiani@doxee.com](mailto:fcompiani@doxee.com)

Doxee Spa  
Viale Virgilio 48/B  
41123 Modena ITALY

[doxee.com](http://doxee.com)

