



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

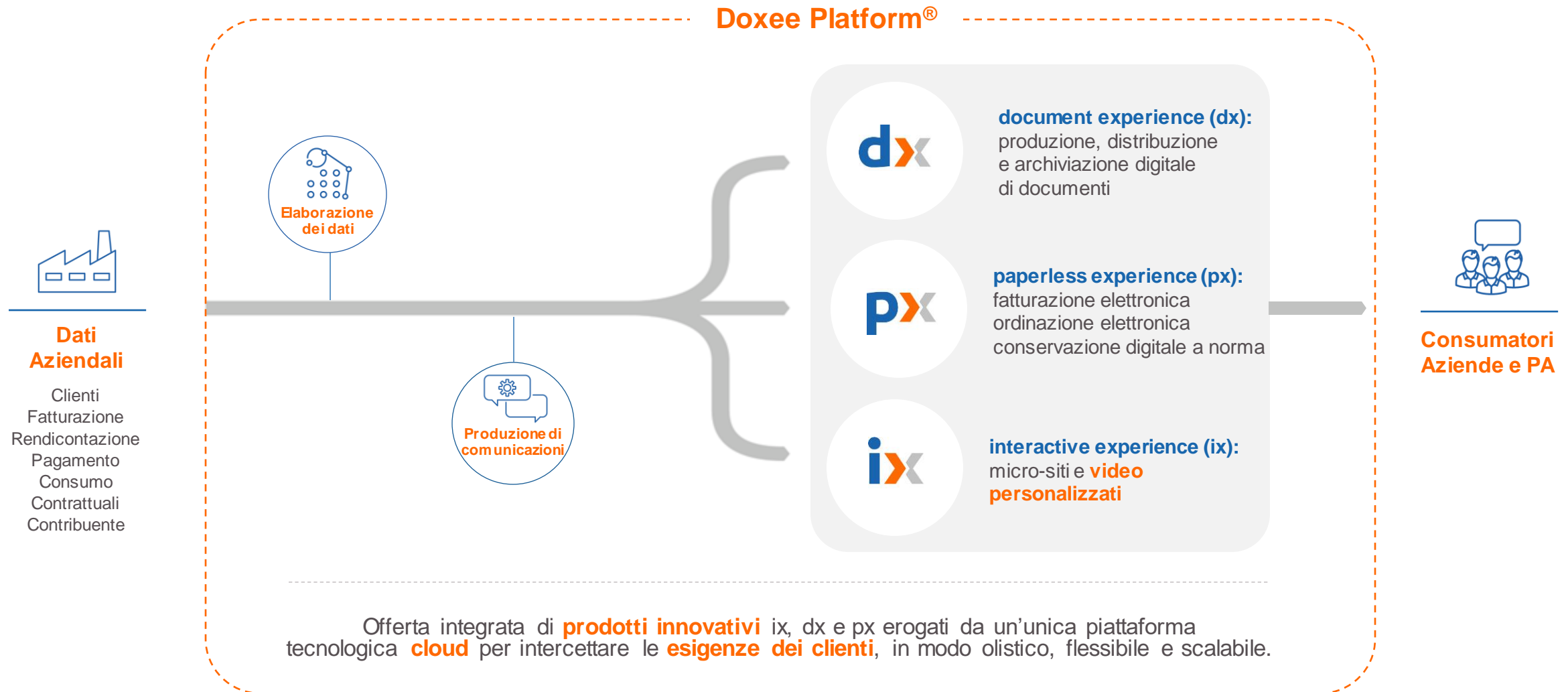
Diventa **Società Benefit**

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

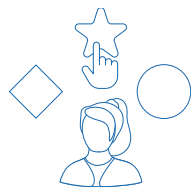
Secondo Forrester Research i contenuti video sono sempre più fondamentali per acquisire e fidelizzare i clienti e i dipendenti. Per migliorare le esperienze digitali le aziende stanno valutando e adottando un'ampia gamma di tecnologie abilitanti.

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

I clienti



Insight sul mercato dei video e della personalizzazione

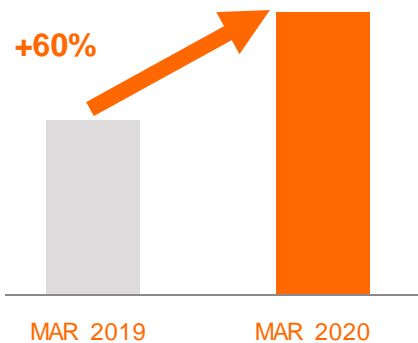


COMMUNICATION GOES TO VIDEO

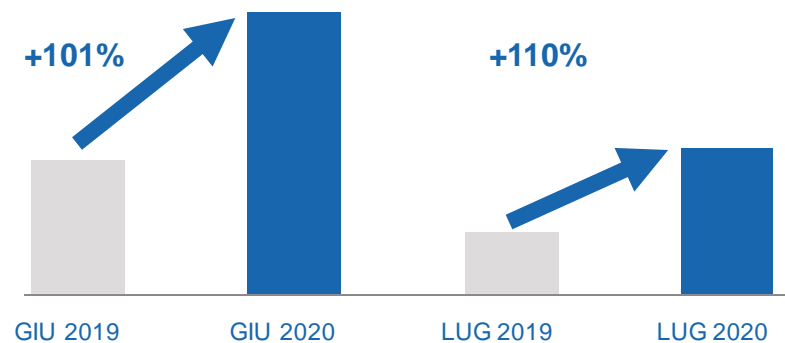


DATA-DRIVEN APPROACH

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



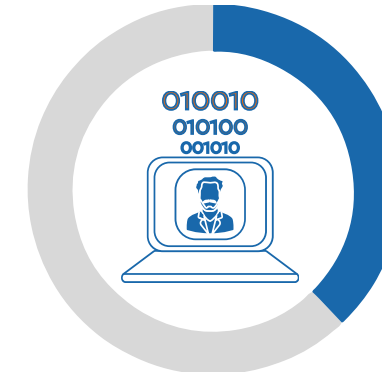
Visualizzazioni online dei video dei broadcaster TV
YOY – Mesi di Giugno e Luglio



Fonte: Stime Agicom su dati Comscore e Auditel Digital.



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

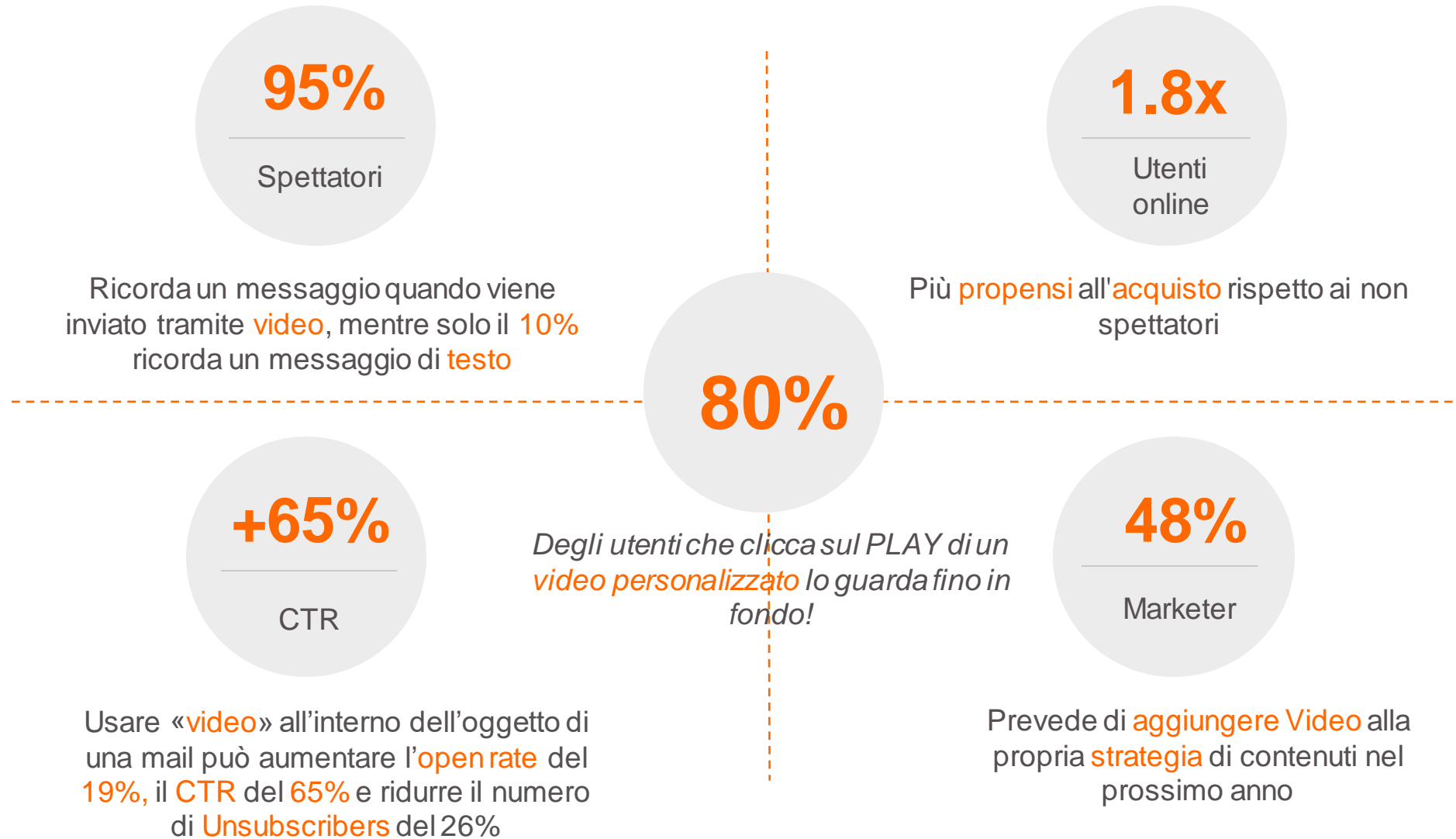


38% of chief data officers report to the CEO

Fonte: Forrester.

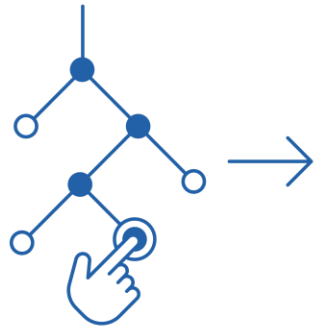
Intercettare un trend di mercato in grande evoluzione ed un bisogno aziendale fortemente sentito dai C-Level.

Insight sul mercato dei video e della personalizzazione



Fonti: Insivia, Wordsteam, Smaringinsights, Doxee.

Insight sul mercato dei video e della personalizzazione



100 Clienti/Lead

#Viewer

Open rate 40%

#Engaged

CTR 15%

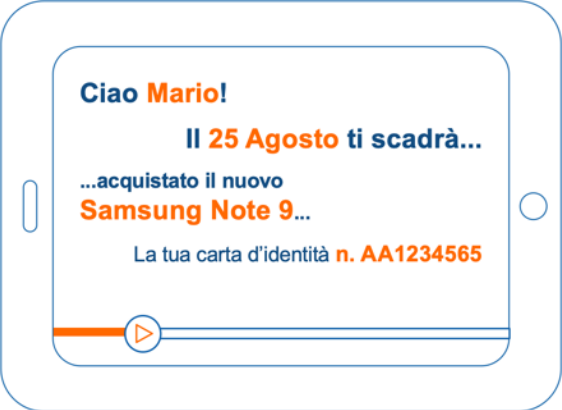
		#Viewer	#Engaged
Mail		40	15
Mail + Video		47 ^{+19%}	25 ^{+65%}
		+7	+10

Doxee Pvideo® non è il solito video!



La Personalizzazione, dal dato alla relazione

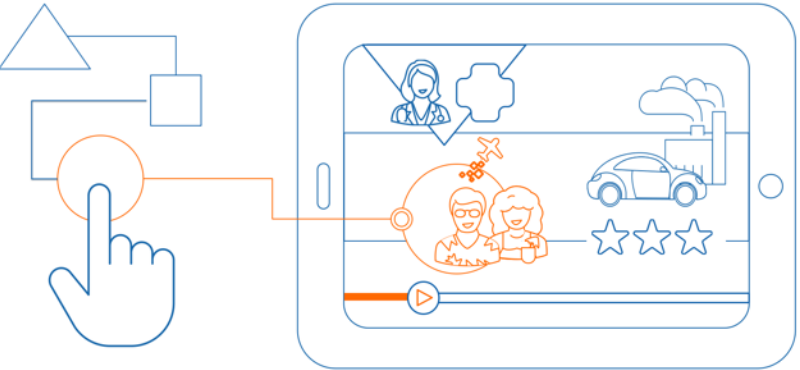
✓ Testi



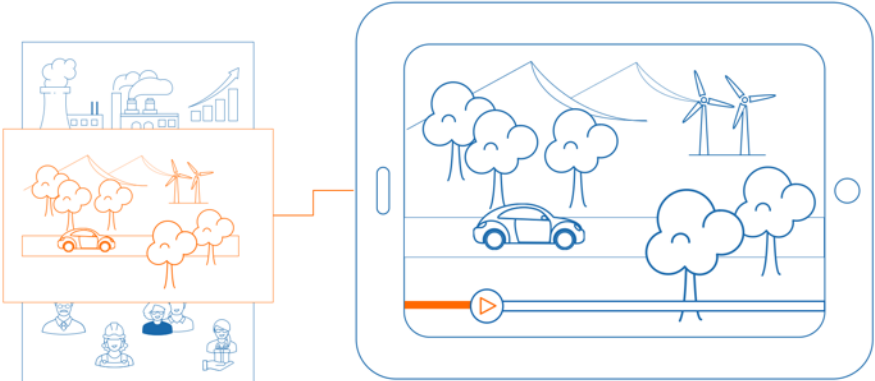
✓ Audio



✓ Immagini

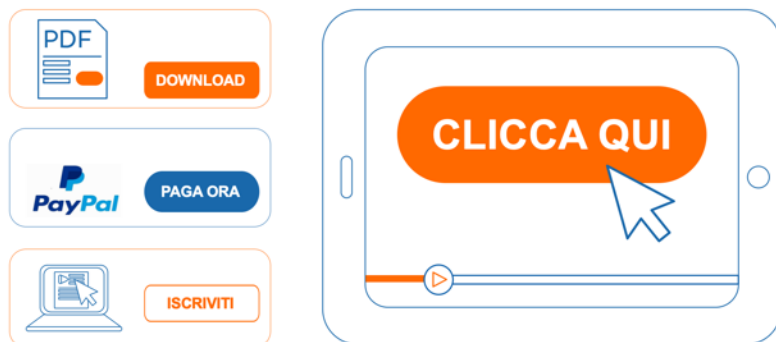


✓ Scene

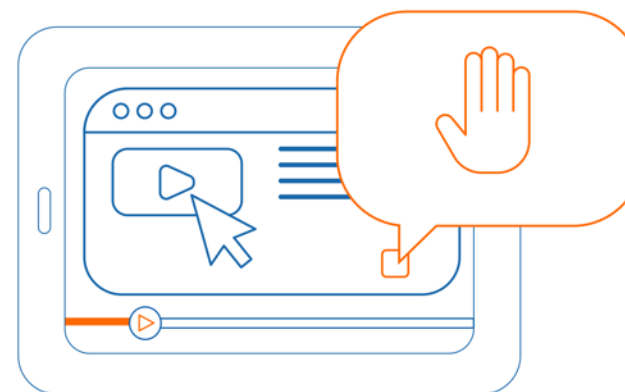


Interattività, dalla comunicazione all'azione

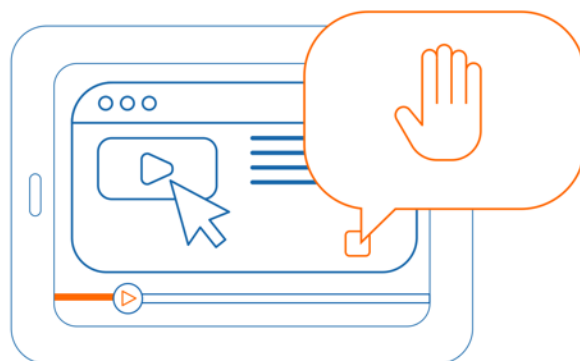
✓ Call to action



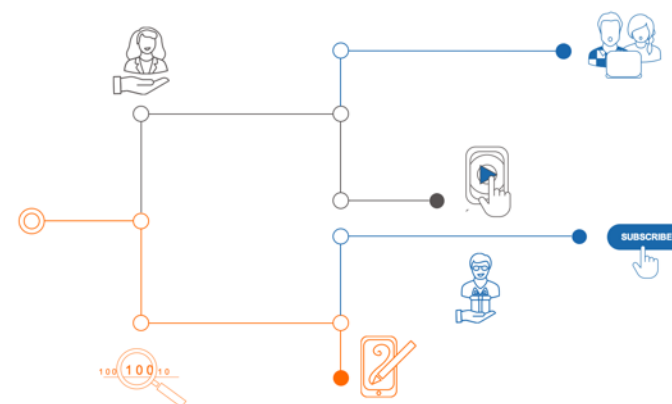
✓ Pop up



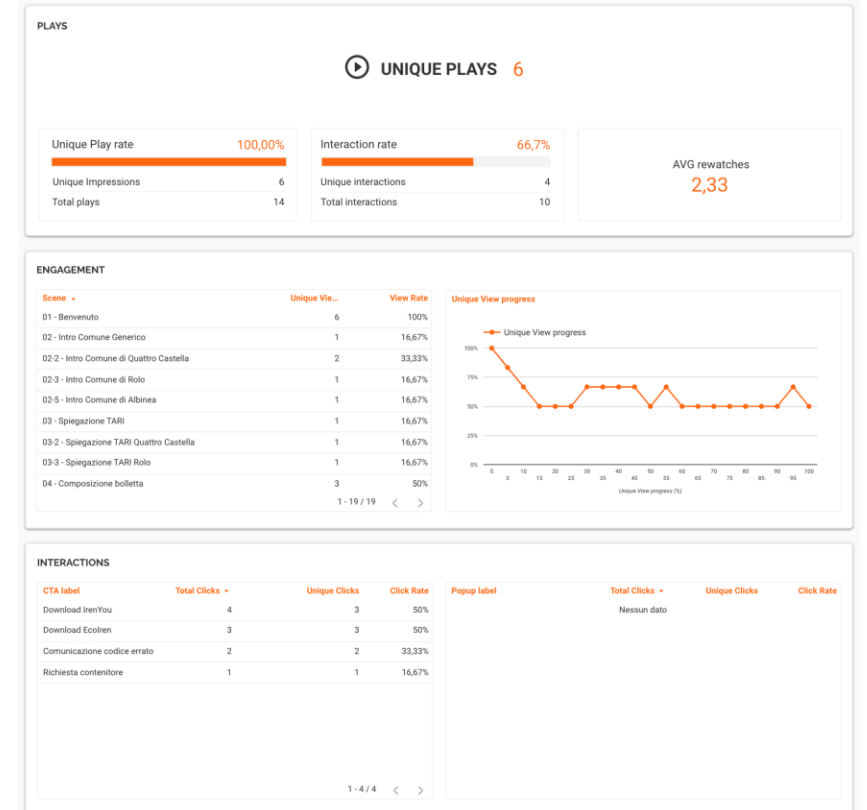
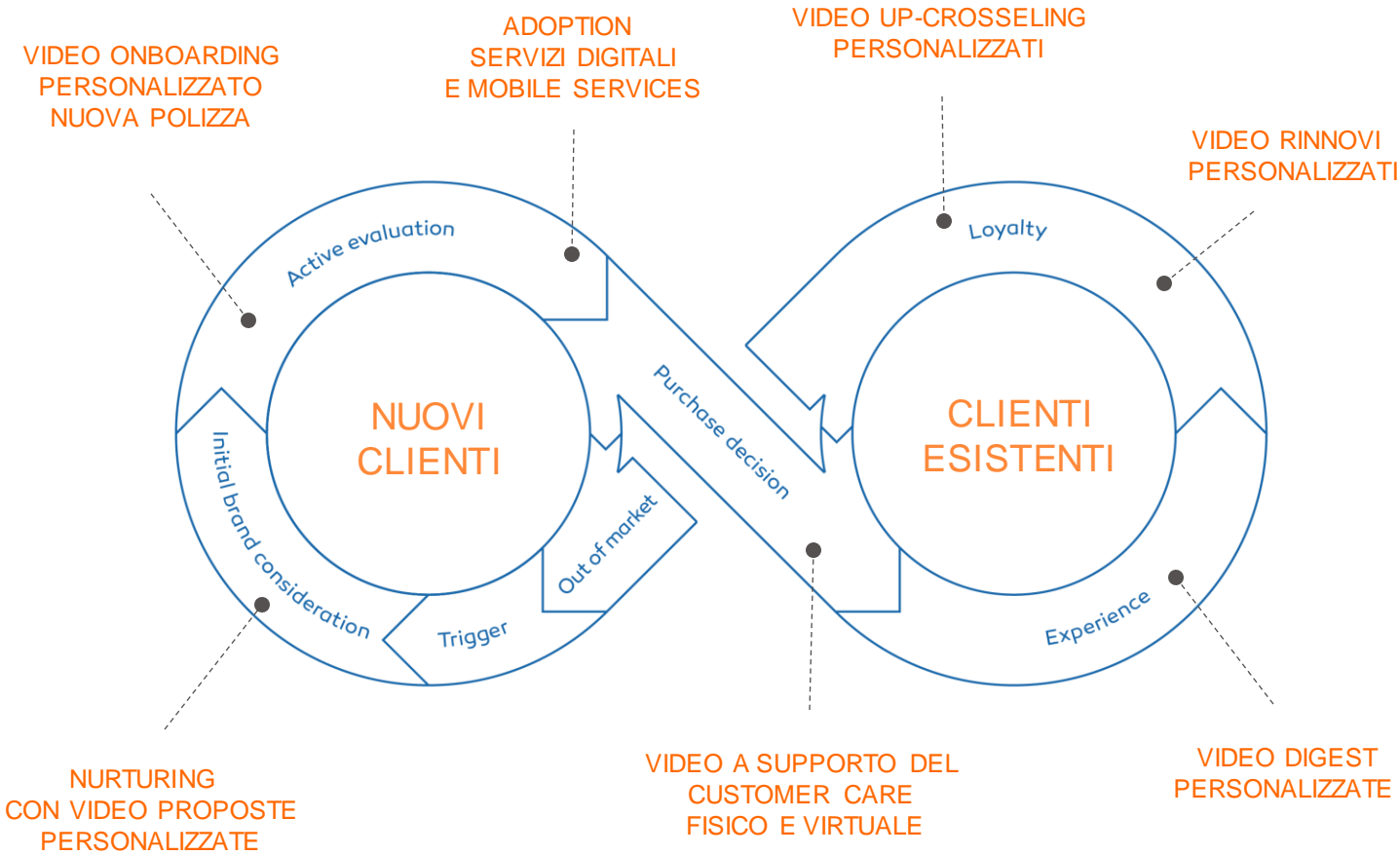
✓ Raccolta dati



✓ 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%

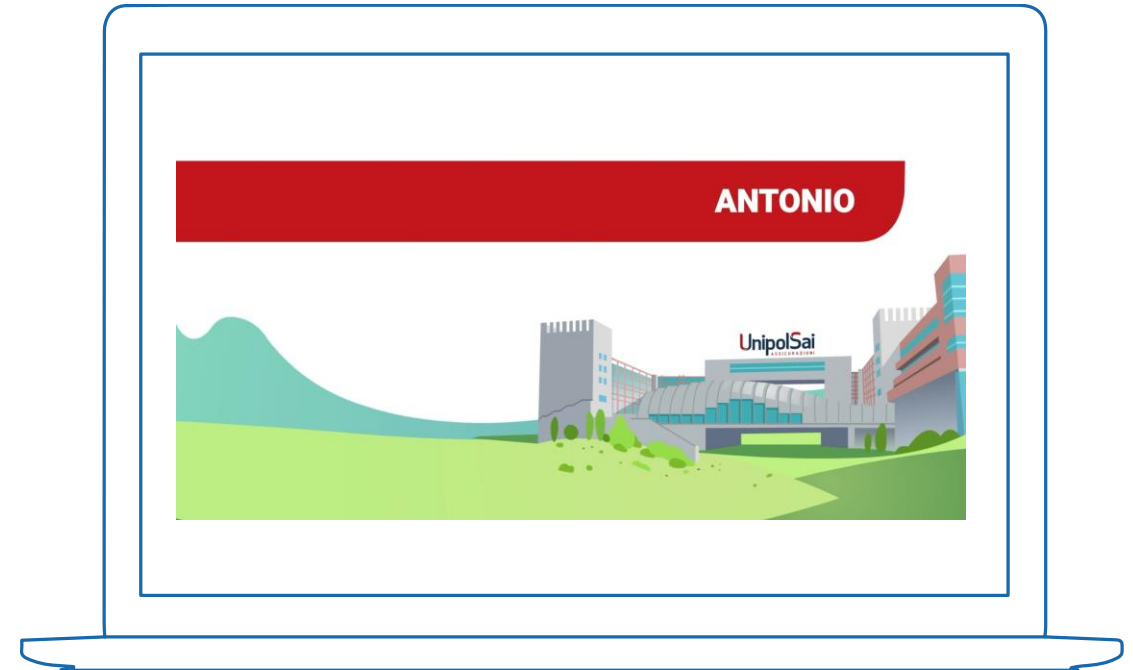
Salva data in calendario

8%

Chiama Agenzia



Video rinnovo personalizzato Auto e Moto





GRAZIE!

Francesco Compiani
Product Manager ix

fcompiani@doxee.com

Doxee Spa
Viale Virgilio 48/B
41123 Modena ITALY

doxee.com

