



Comunicato Stampa

Milano, 3 aprile 2019

Tecnologia e digitale per un'assicurazione dal volto umano: il primo chatbot targato AXA Italia per reinventare l'assistenza alla vendita nel mercato assicurativo

- Con il nuovo chatbot arriva la rivoluzione dell'esperienza cliente grazie al connubio tra innovazione e digitale
- Cambia pelle anche la "casa" che ospita il chatbot, con il sito internet del Gruppo completamente rivisto in ottica di semplicità, chiarezza e trasparenza.

È il nuovo nato in casa AXA Italia e rivoluziona la comunicazione cliente e la customer experience grazie a **innovazione e tecnologia**: si tratta del **chatbot** del Gruppo per reinventare l'assistenza alla vendita nel mercato assicurativo.

Grazie ad un approccio conversazionale, è a disposizione dei clienti come **supporto nel processo di vendita online di Nuova Protezione Casa**, spiegando meglio il prodotto e le garanzie e supportando l'utente durante la configurazione della polizza in modalità self-service.

Tecnologia e digitale sono gli ingredienti chiave alla base dell'innovazione di AXA Italia, che punta su velocità, semplicità, vicinanza e immediatezza. Grazie a un linguaggio semplice e naturale, il chatbot racconta il prodotto Casa in modo facile e comprensibile, con esempi e contesti d'uso attinti dalla vita quotidiana.

In grado di rispondere in autonomia agli utenti online, può anche stabilire un contatto con il servizio clienti a seconda delle richieste.

Il chatbot è stato sviluppato con *metodologia agile*, per garantire massima velocità e flessibilità in fase di design ed execution e adattare il progetto alle esigenze del cliente in tempo reale.

"Con il nuovo chatbot continuiamo a mettere il cliente e le sue esigenze al centro dei nostri pensieri e delle nostre azioni" - ha dichiarato **Patrick Cohen, CEO del Gruppo AXA Italia**. "Stiamo reinventando il rapporto tra cliente e assicurazione e lo facciamo utilizzando tutto il potere della tecnologia per migliorare la vita delle persone, anche semplificando l'esperienza cliente".

Dopo il sito corporate, inoltre, rinnovato completamente anche il sito web di AXA Italia, www.axa.it. Oltre a un nuovo layout ottimizzato per pc e mobile, il nuovo sito ha **una interfaccia semplice** che permette di accedere ai contenuti e alle



funzionalità in maniera intuitiva, un **linguaggio chiaro** e una **grafica innovativa**, che fa uso di video, immagini e infografiche per offrire esempi concreti, tratti dalla vita quotidiana.

Tra le **novità in termini di servizi**, la possibilità di **fissare direttamente un appuntamento con un agente**, di **trovare carrozzerie e centri cristalli** quando necessario, e di leggere in qualsiasi momento i **feedback degli utenti** su prodotti e servizi, in un'ottica di totale trasparenza.

Per ulteriori informazioni: www.axa.it

Con 171.000 collaboratori e 105 milioni di clienti in 61 Paesi, il Gruppo AXA è tra i leader mondiali nel settore della protezione e primo brand assicurativo al mondo per il 10° anno consecutivo secondo la classifica Interbrand 2018.

La missione di AXA è aiutare i propri clienti a vivere meglio: per questo collaboratori e distributori presenti sul territorio lavorano ogni giorno per creare prodotti e servizi innovativi e diventare veri partner delle persone e della società.

In Italia 4.000.000 di clienti si affidano ad AXA, forte di una rete altamente professionale di circa 650 agenzie, e primario partner bancassicurativo, a partire dal Gruppo Montepaschi.

Per ulteriori informazioni consultare il sito internet: www.axa.it.

Media Relations

AXA Italia

Alessandro Vanoni

Head of Communication, Contents & Engagement

alessandro.vanoni@axa.it

Eleonora Mecarelli

eleonora.mecarelli@axa.it

06 50870257

Ufficio Stampa

Havas PR Milan

Rafaella Casula

rafaella.casula@havaspr.com

02 85457056

Federica Corbeddu

federica.corbeddu@havaspr.com

0285457081
