La Digital Experience Platform di Liferay abbraccia le Tecnologie Emergenti per una nuova Customer Experience nel settore assicurativo

Dalla ricerca "*Trasformazione Digitale dei player assicurativi" a cura di IIA e EY e sponsorizzata da Liferay emerge che il 68% degli intervistati del settore assicurativo ha adottato con successo una DXP e riscontrato impatti positivi in termini di rafforzamento del brand e di incremento dell'efficienza operativa*

Milano, 12 luglio 2023 - In occasione dell'Insurtech Day, uno dei principali eventi annuali dedicato al mondo assicurativo che si è tenuto lo scorso 5 luglio a Milano, è stata presentata la terza edizione della ricerca ***Trasformazione Digitale dei player assicurativi*** a cura *dell'Italian Insurtech Association e EY e sponsorizzata da Liferay*. Lo studio **analizza le tendenze e le opportunità per le compagnie assicurative**, **nell'era digitale** ponendo al centro dell'attenzione l'impatto delle tecnologie emergenti tra cui l'AI generativa, la robotica, la sensoristica avanzata, la blockchain e il metaverso.

In particolare, tra i risultati della survey emerge che il **68% degli intervistati nel mercato assicurativo** ha adottato con successo una DXP, mentre un ulteriore 12% ne stia valutando l'introduzione. Nella maggior parte dei casi si tratta di soluzioni custom, sviluppate ad hoc da fornitori esterni per adattarsi alle specifiche esigenze dei clienti e rete agenti. Nel complesso, gli intervistati riscontrano impatti positivi da diversi punti di vista, tra cui il **rafforzamento del brand** che l'incremento **dell'efficienza operativa**.

Tra i principali benefici riscontrati si registrano un **miglioramento della customer experience (64%)** e conseguentemente della **soddisfazione della clientela**, un **aumento dell'efficienza dei processi aziendali (52%)** e **l'accelerazione del time to market (36%).** Aumento del fatturato e ottimizzazione dei costi sembrano essere percepiti invece più dei benefici indiretti, che derivano da un aumento dell'engagement di clienti e agenti.

Per quanto riguarda le **principali opportunità di sviluppo e di innovazione di una *DXP*** sono in evidenza una maggiore **attitudine alla modularità e all'integrazione**, in ottica ecosistemica, con servizi e prodotti esterni: ad esempio chiamate API verso piattaforme tecnologiche avanzate come **chat-GPT e i dati satellitari** per **supportare l'attività dell'agente**, la verifica in tempo reale delle **coperture e dei sinistri**. Questa evoluzione può fornire un vantaggio competitivo concreto se adattato efficacemente a tutti i business assicurativi di un gruppo, come ad **esempio soluzioni di prenotazione delle visite mediche per il mondo salute**, oppure il monitoraggio **della scadenza della polizza**, l'andamento dell'investimento **o la prenotazione delle visite nel mondo Vita**.

"Le tecnologie emergenti stanno rivoluzionando il settore assicurativo poiché offrono nuove opportunità e permettono di migliorare significativamente l'interazione tra le compagnie assicurative e i loro clienti, e in tal senso, le Digital Experience Platform (DXP) hanno un ruolo chiave nella loro implementazione e nel garantire esperienze digitali personalizzate di altissima qualità", ha

dichiarato **Matteo Mangiacavalli, Senior Account Executive, Liferay**. *"In tal senso la Digital Experience Platform di Liferay offre numerosi vantaggi, dalla personalizzazione dell'esperienza alla semplificazione dei processi, dall'omnicanalità all'analisi dei dati, consentendo alle compagnie assicurative di adattarsi alle aspettative dei clienti digitali e di offrire un'esperienza di elevata qualità*".

Principali aree di utilizzo della DXP Liferay per migliorare la customer experience

- **Interazione con il cliente**: Attraverso l'utilizzo di chatbot e l'interfaccia utente intuitiva, la DXP fornisce un'esperienza personalizzata e interattiva. Ad esempio, le chatbot possono rispondere alle domande dei clienti, fornire preventivi rapidi e assistere nella gestione dei sinistri.
- **Personalizzazione dell'esperienza:** Grazie all'utilizzo di dati e analitiche avanzate, la piattaforma DXP raccoglie informazioni sui clienti e offre contenuti, servizi e prodotti mirati alle loro esigenze, aumentando il coinvolgimento, la soddisfazione e la fidelizzazione.
- **Omnicanalità:** La DXP offre un'esperienza coerente e continuativa su tutti i canali digitali. Che si tratti di un sito web, di un'applicazione mobile o di un assistente virtuale, i clienti possono accedere ai servizi assicurativi desiderati in qualsiasi momento e da qualsiasi dispositivo, con una migliore accessibilità e interazione.
- **Automazione dei processi:** Grazie a una piattaforma DXP è possibile integrare tecnologie emergenti come l'intelligenza artificiale (AI) e l'automazione robotizzata dei processi (RPA), automatizzando i processi assicurativi, come la valutazione dei reclami, la sottoscrizione delle polizze e la gestione dei sinistri. Ciò porta a una maggiore velocità di elaborazione, riduzione degli errori e miglioramento complessivo dell'esperienza dell'utente.
- **Integrazione dei sistemi**: la DXP agisce come un'interfaccia centralizzata che consente l'integrazione di diversi sistemi e applicazioni utilizzati dalle compagnie assicurative, fornendo una visione completa dei clienti e una migliore coordinazione tra i diversi processi aziendali.
- **Analitiche avanzate:** la DXP offre strumenti per l'integrazione e l'analisi dei dati, consentendo alle compagnie assicurative di ottenere insight approfonditi sui rischi, i comportamenti dei clienti e le tendenze del settore. Queste informazioni possono essere utilizzate per migliorare la personalizzazione delle offerte assicurative e ottimizzare la gestione del rischio. Attraverso l'analisi dei dati, è possibile identificare pattern, tendenze e comportamenti dei clienti, facilitando la creazione di offerte personalizzate, l'individuazione di nuove opportunità di business e l'ottimizzazione delle strategie di marketing.

Liferay

In Liferay supportiamo le organizzazioni nell'affrontare le sfide di business, creando esperienze innovative e incentrate sul cliente con la nostra piattaforma di esperienza digitale (Digital Experience Platform - DXP) basata sul cloud. La nostra piattaforma è open source, il che la rende più affidabile e sicura. Oltre mille aziende di tutto il mondo nei settori dei servizi finanziari, assicurazioni, manifatturiero, sanità e pubblica amministrazione usano Liferay. Il nostro obiettivo è quello di aiutare le aziende a raggiungere il loro pieno potenziale per servire gli altri, e di lasciare un segno positivo nel mondo attraverso le nostre attività e tecnologie. Visitaci sul sito www.liferay.com.

Contatti

Liferay

Emanuela Dilavanzo, emanuela.dilavanzo@liferay.com

Prima Pagina Comunicazione

Marzia Acerbi, marzia@primapagina.it

Elisa Pagano, elisa@primapagina.it

Tel. 02/91.33.98.11