Un nuovo inizio

Experience World Tour 2018

11 Aprile - Roma

VERTI © 2018

LA NOSTRA STORIA

Direct Line nasce nel **1985** in Inghilterra dove un gruppo di Pionieri, forti della loro esperienza e della loro visione, fondano la prima assicurazione diretta per la vendita di polizze auto.

Nel **2002** i Pionieri sbarcano in Italia, portando una ventata di novità grazie a una tariffa personalizzata in grado di soddisfare le esigenze del mercato e dei consumatori. Da allora i Pionieri hanno continuato a crescere e ad evolversi.

Nel **2015** Direct Line entra a far parte di **MAPFRE**, gruppo assicurativo internazionale, presente in tutto il mondo, principale riferimento assicurativo nel mercato spagnolo e la più grande multinazionale assicurativa spagnola del mondo. Nel 2017 i premi raccolti da MAPFRE sono stati di quasi 28 miliardi di euro, con un utile netto di 701 milioni.

verti

PERCHÉ DIRECT LINE DIVENTA VERTI

2018 – LA TRASFORMAZIONE

Direct Line diventa VERTI

Il termine massimo di utilizzo del marchio Direct Line è fissato in 3 anni e viene scelto il marchio digitale globale del Gruppo MAPFRE, nasce così

Verti Assicurazioni S.p.A.

DIRECT LINE È DIVENTATA VERTI

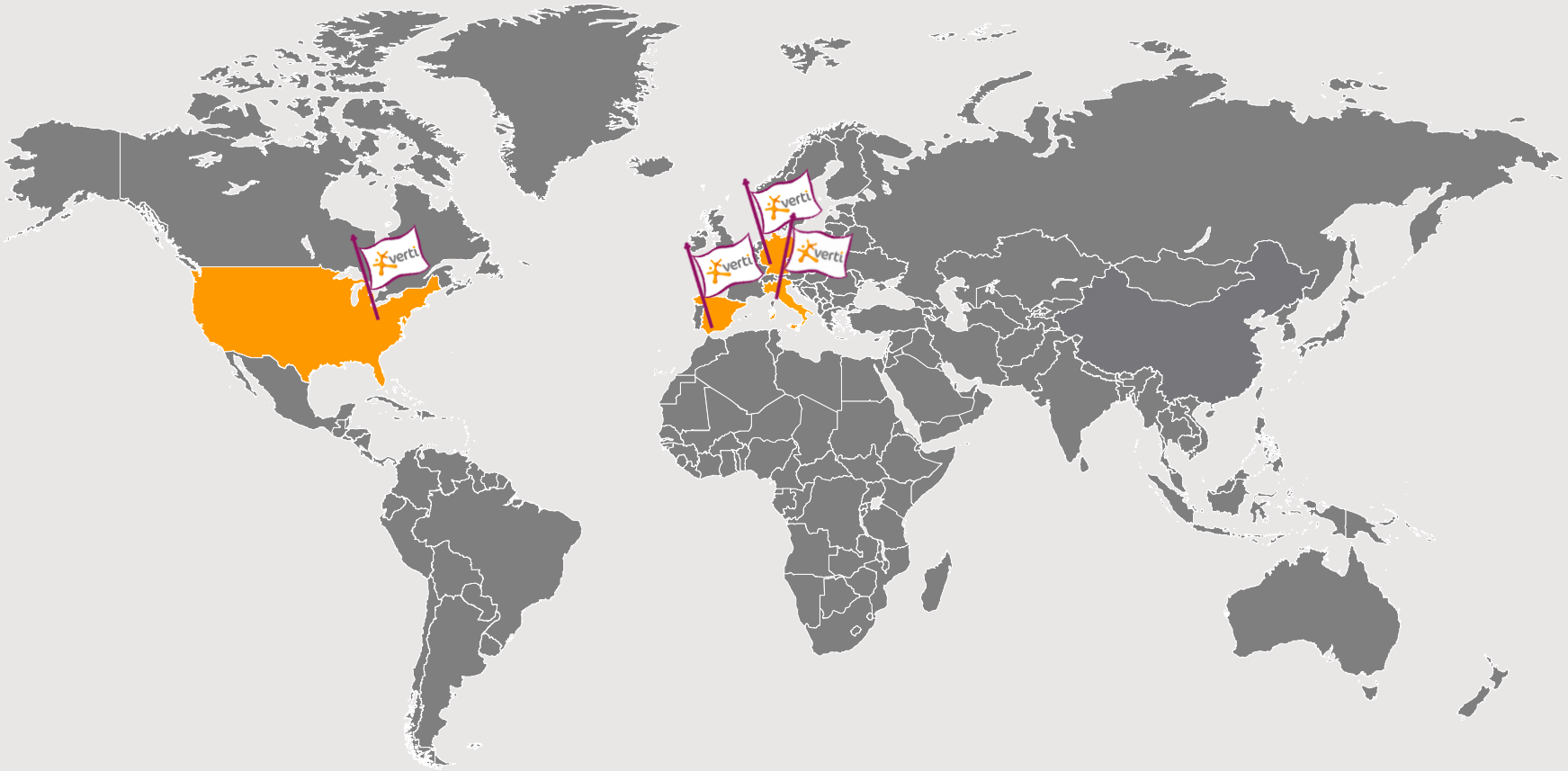
Siamo l'assicurazione **al passo con i tempi**:

digitale, **innovativa** e **non conformista** che ti offre **il miglior rapporto qualità-prezzo**

per la polizza auto, moto e casa, anno dopo anno.

Con Verti hai soluzioni **semplici** e **immediate** pensate da e per le persone.

RIDISEGNAMO I CONFINI DEL MONDO



Verti è il marchio digitale globale
del **GRUPPO MAPFRE**

STRATEGIA

NON È UN UPDATE MA UN UPGRADE

Il valore della marca Direct Line sarà a servizio di un concetto e di una proposta di valore nuova per il cliente. Siamo sempre noi ma in meglio.

SKILLS

SAPPIAMO COME FARLO E LO FAREMO

Abbiamo esperienza, know how, un gruppo importante, le persone giuste e partner di successo!

INVESTIMENTI

SAPPIAMO COME ESSERCI E CI SENTIRETE

Siamo sui principali media: tv, radio, e online, PR, social media . Sarà tutta un'altra musica.

UN CAMBIO DA #P1ONIERI

#1 milione di **CLIENTI**

#16 anni di **ESPERIENZA**

#1 sede con oltre 600 **PROFESSIONISTI**

#10 accordi pluriennali con **PARTNER**

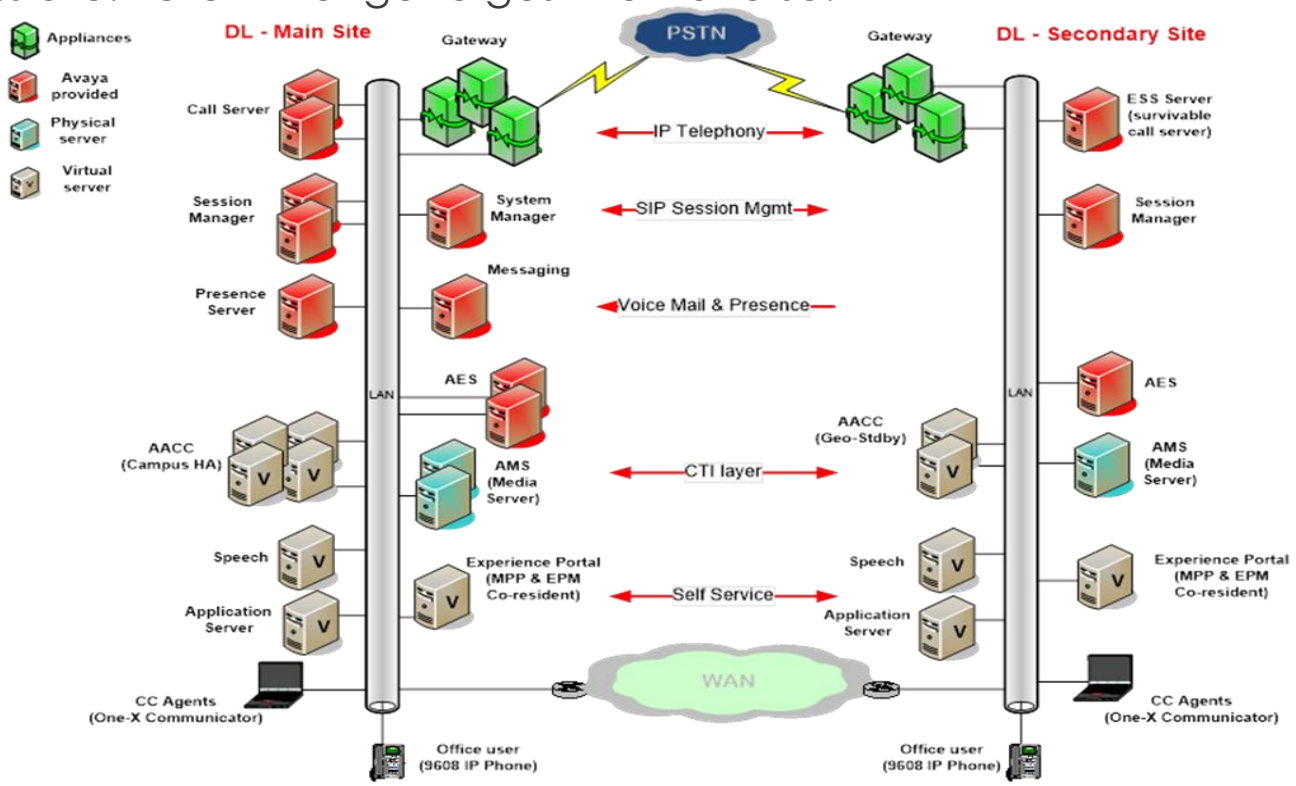
VERTI CONTACT CENTER STORY

- Nel **2012** abbiamo iniziato a capire i vendor di mercato che potevano fare evolvere la nostra infrastruttura Avaya di call center elite solo voce in un contact center multicanale
- **giugno 2013** è iniziato formalmente il progetto di migrazione del contact center verso una soluzione Avaya multicanale
- da **luglio 2013** dalla business analisys dei requisiti si è strutturato e sviluppato il **nuovo contact center** con l'ottimizzazione dei flussi voce attraverso lo sviluppo di applicazioni di selfservice e l'integrazione dei nuovi canali prima distaccati dal contact center (voce, email e chat)
- a **ottobre 2013** sono iniziate le migrazioni dei servizi che sono teminate a gennaio del 2014 con la messa in produzione di tutti i nuovi canali

VERTI CONTACT CENTER

L'infrastruttura Avaya permette il **funzionamento di Contact Center multicanale** per la gestione dei clienti, intesi come entità riconosciuta in modo da garantire un servizio il più personalizzato possibile. I clienti vengono gestiti attraverso:

- Telefono
- E-mail
- Chat
- Call Back



Gli operatori sono abilitati a gestire, attraverso un unico tool la barra multicanale standard di Avaya o custom sviluppato attraverso le SDK del prodotto che permette in caso il cliente viene riconosciuto di fornire maggiori dettagli

CICLO DI VITA DEL CONTATTO

Riconoscimento Automatico del Cliente.

Routing del contatto

Gestione contatto in base al canale
(in relazione a variabili di business e
di contatto)
Telefono
Email
Chat
Eventuale Call Back
Eventaule Survey
Eventauli campagne email via motore di routing

Report per permettere agli analisti di adattare i call flow canale voce, email e chat

verti

GRAZIE

verti