



# Prima Assicurazioni

Usare soluzioni AI per ascoltare i clienti

**Angela Falone**  
SEO Manager  
21 Aprile 2021

prima.it



## Chi è Prima Assicurazioni

### La fintech con una mission

Innovare il mondo dell'assicurazione rendendo più intuitiva e immediata l'interazione con i clienti attraverso un'elevata attenzione alle esigenze degli utenti e alla UX: da questa idea nasce Prima Assicurazioni.

- Polizze auto, moto e van (dal 2015 ad oggi)
- Polizze ciclomotori e casa (novità 2021)
- 1.000.000+ Clienti in Italia



# I principali canali di comunicazione diretta con i nostri clienti

- Prima.it
- App (iOS e Android)
- Customer care

## Prima è qui per aiutarti

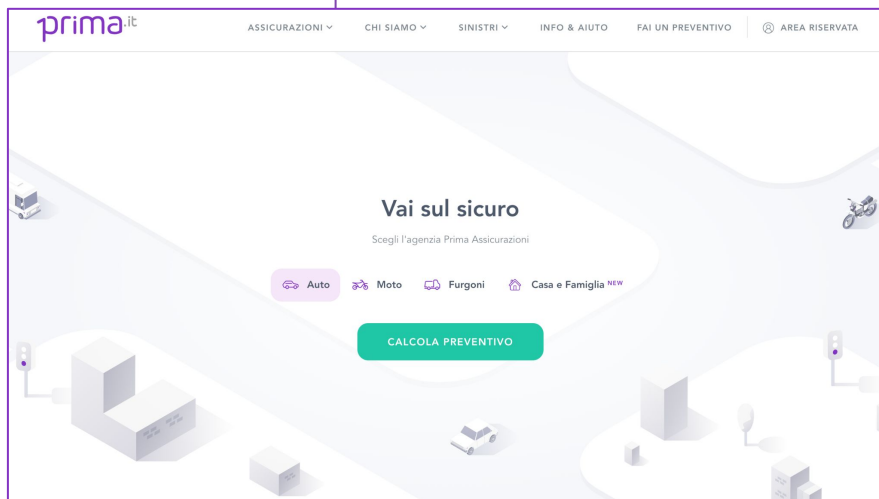
Hai bisogno di aiuto?

☎ 02 72 62 64 62

lun-ven 8.30/19.30, sab 9.00/13.00

✉ clienti@prima.it

Fax 02 87 18 17 64



The screenshot shows the Prima.it website homepage. At the top, there is a navigation bar with the Prima logo and several menu items: ASSICURAZIONI, CHI SIAMO, SINISTRI, INFO & AIUTO, FAI UN PREVENTIVO, and AREA RISERVATA. The main content area features a large heading "Vai sul sicuro" with the subtext "Scegli l'agenzia Prima Assicurazioni". Below this, there are four category buttons: Auto, Moto, Furgoni, and Casa e Famiglia. A prominent green button labeled "CALCOLA PREVENTIVO" is centered below the categories. The background of the page is a light blue and white illustration of a city street with buildings and a motorcycle.



The screenshot shows the Prima mobile app interface. The top section displays the policy details for a Toyota Yaris: "TARGA DE989TM", "TOYOTA Yaris", "Polizza Auto", "PRP870498227", "Decorrenza 05/02/2021 23:59", "Tipo di guida Guida esperta", and "Prezzo € 274,00". Below this, there is a promotional banner that reads "RISPARMIA FINO A € 200" and "Se tu o un tuo amico assicurate un altro veicolo, hai uno sconto fino a € 200 sul rinnovo della Toyota DE989TM.\*" with a "SCOPRI DI PIU'" button. At the bottom, there is a section titled "4 garanzie incluse" with two items: "Responsabilità civile" and "Infortuni conducente".

## Cosa monitoriamo attraverso Wonderflow?

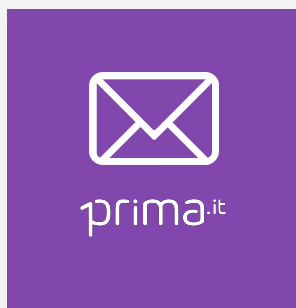


Prima.it

### Feedback sul web

Google My Business

Trustpilot



clienti@prima.it

### Email clienti

Acquisto, preventivi,  
documenti, post vendita  
(API Zendesk)



sinistri@prima.it

### Email sinistri

Denuncia di sinistro,  
invio documenti (API  
Zendesk)



APP

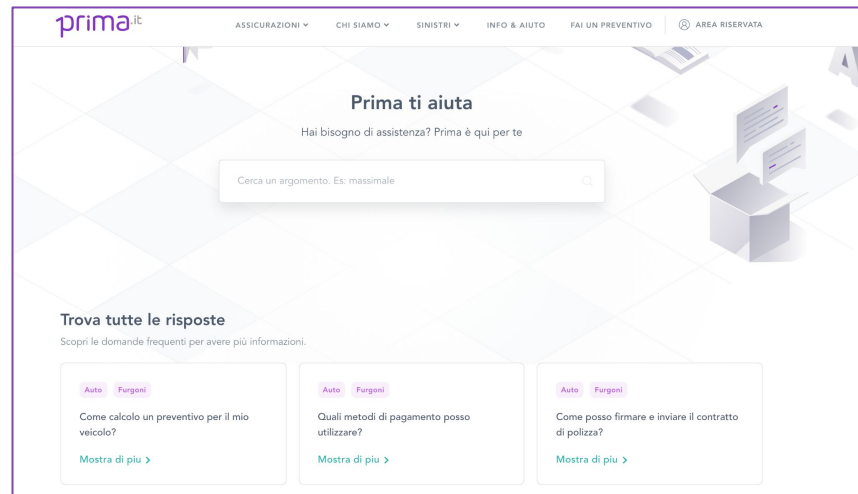
### Feedback sull'APP

APP store (Apple)

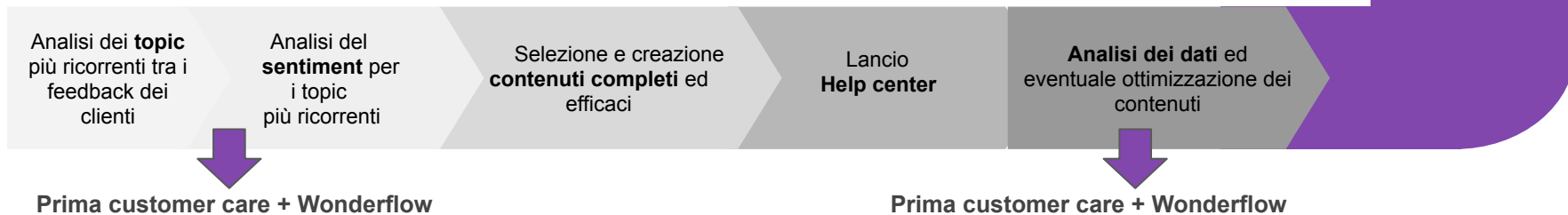
Google Play Store

# L'Help Center di Prima dedicato alle esigenze dei clienti

Obiettivo: rendere i nostri clienti sempre più autonomi, mettendo a disposizione una sezione dedicata al supporto online sul sito Prima.it per trovare più facilmente le risposte e le soluzioni ai dubbi più frequenti.



## Fasi principali



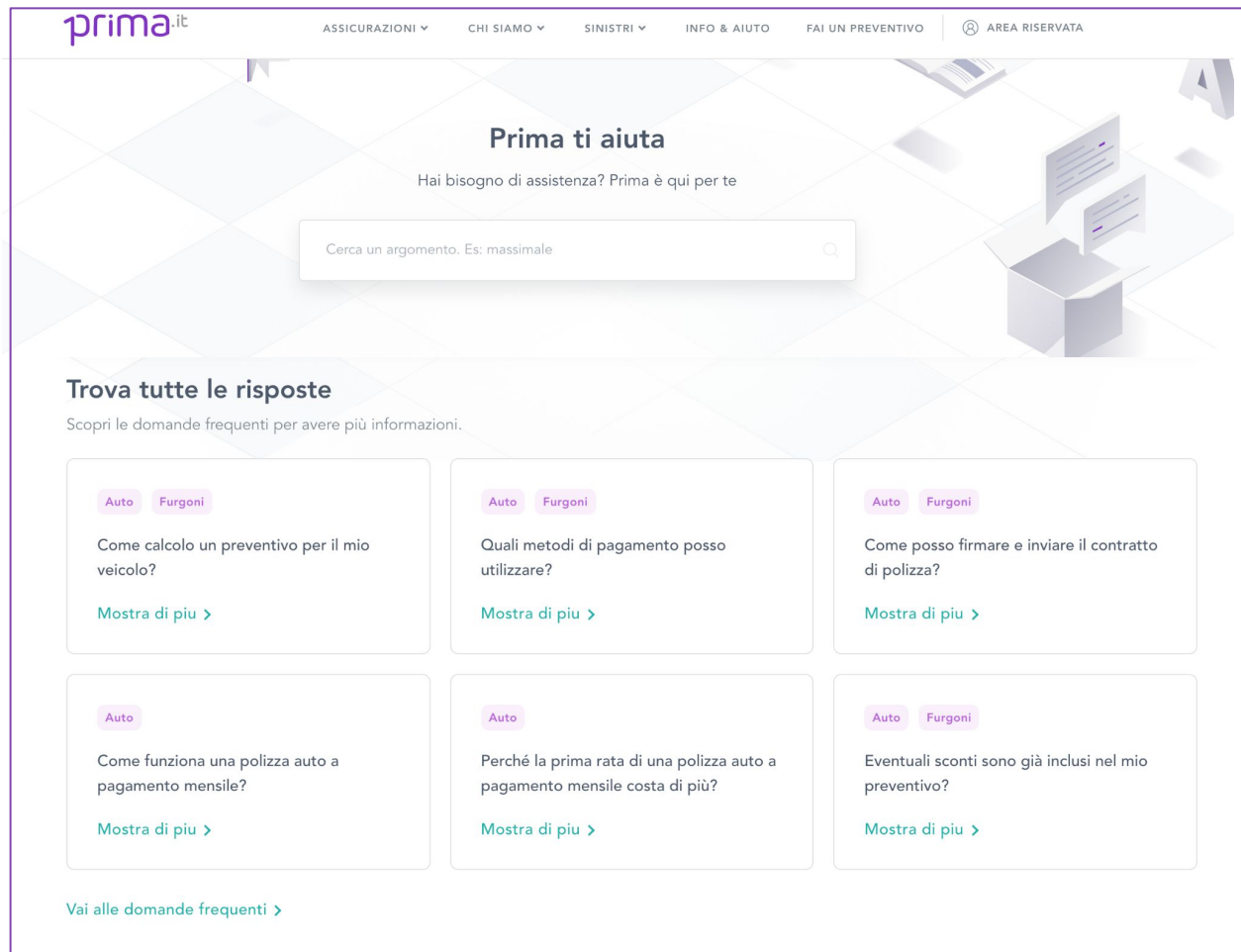
# Help center

## Contenuti principali

1. Motore di ricerca
2. Selezione di domande frequenti
3. Sezione Guide di approfondimento
4. Sezione Contatti

### Focus su alcuni topic:

- Metodi di pagamento
- Documenti
- Sconti



The screenshot shows the Prima help center website. At the top, there is a navigation bar with the Prima logo and several menu items: ASSICURAZIONI, CHI SIAMO, SINISTRI, INFO & AIUTO, FAI UN PREVENTIVO, and AREA RISERVATA. The main heading is "Prima ti aiuta" with the subtext "Hai bisogno di assistenza? Prima è qui per te". Below this is a search bar with the placeholder text "Cerca un argomento. Es: massimale". The section "Trova tutte le risposte" is followed by a subtext "Scopri le domande frequenti per avere più informazioni." There are six content cards arranged in a 2x3 grid. Each card has a category tag (Auto or Furgoni), a question, and a "Mostra di piu >" link. The questions are: 1. "Come calcolo un preventivo per il mio veicolo?" (Auto, Furgoni); 2. "Quali metodi di pagamento posso utilizzare?" (Auto, Furgoni); 3. "Come posso firmare e inviare il contratto di polizza?" (Auto, Furgoni); 4. "Come funziona una polizza auto a pagamento mensile?" (Auto); 5. "Perché la prima rata di una polizza auto a pagamento mensile costa di più?" (Auto); 6. "Eventuali sconti sono già inclusi nel mio preventivo?" (Auto, Furgoni). At the bottom, there is a link "Vai alle domande frequenti >".

# Topic - Documenti

Topic select

Documents sent

KPI select

Negative Sentiment

Timeframe Resolution

Auto

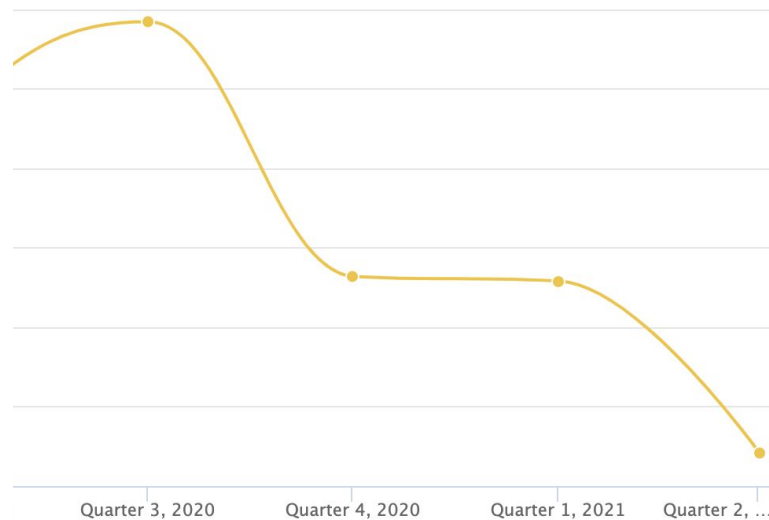
Path: Services > Documents sent

Level: 2

- 54%

Menzioni neutre e  
sentiment  
negativo  
(Q4 2020)

Lancio Help Center  
Luglio 2020



# Topic - Sconto

Topic select

KPI select

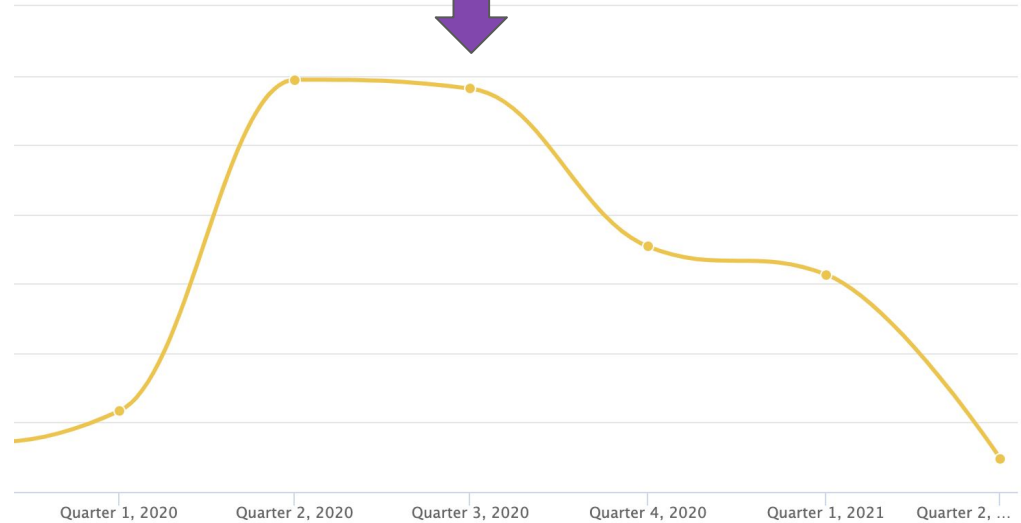
Timeframe Resolution

Path: Services > Discount  
Level: 2

**- 40%**

Menzioni neutre e sentiment negativo (Q4 2020)

Lancio Help Center  
Luglio 2020





## Topic - Pagamenti

Topic select

Generic payments

KPI select

Negative Sentiment

Timeframe Resolution

Auto

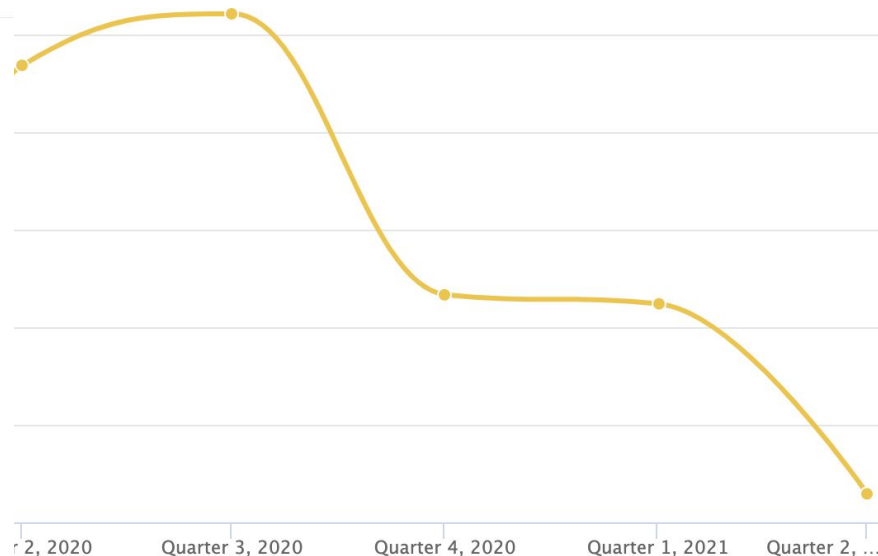
Path: Services > Generic payments

Level: 2

Lancio Help Center  
Luglio 2020



**- 55%**  
Menzioni neutre e  
sentiment  
negativo  
(Q4 2020)



## Riassumendo

### Analisi dei feedback più ricorrenti e del relativo sentiment

- Selezione e ottimizzazione dei contenuti destinati all'Help center di Prima Assicurazioni
- Riduzione email con sentiment negativo nel quarter successivo al lancio dell' Help Center
- Riduzione email e menzioni con sentiment neutro

The image shows the word 'prima' in a stylized, lowercase font, illuminated with a bright purple neon light. The sign is mounted on a dark, textured wall. The background of the slide is a solid purple color that transitions from the top right corner.



# Grazie

**Angela Falone**  
SEO & Digital Content Manager  
21 Aprile 2021

prima.it

