

analogue
to
Digital



+

=

Trasmissione digitale dei lead
CONCORDIA → Mobiliare

Gestione dei partner, giugno/luglio 2020

Sommario

- 1. Vecchio procedimento (analogico)**
- 2. Nuovo procedimento (digitale)**
- 3. FAQ**
- 4. Referente**

1. Vecchio procedimento (analogico)

Vecchio procedimento intermediazione di indirizzi alla Mobiliare 1/2

- Lei parla al cliente della cooperazione con la Mobiliare.
- Il/la cliente mostra interesse e firma il tagliando cartaceo che Lei completa con i suoi dati.
- Inoltra il tagliando compilato all'agenzia generale responsabile per Lei o al suo/sua partner tandem.
- Il/la consulente della Mobiliare contatta il/la cliente per un colloquio di consulenza.
- Il/la consulente della Mobiliare la informa del fatto se sia avvenuta una stipula o meno.
- Dopo la stipula di un contratto di assicurazione presso la Mobiliare avviene la contabilizzazione delle provvigioni per l'operazione → Il pagamento viene inserito nel successivo versamento alla sede principale della CONCORDIA e poi arriva a Lei tramite il pagamento dello stipendio.

Vecchio procedimento intermediazione di indirizzi alla Mobiliare 2/2

Il collaboratore/la collaboratrice della CONCORDIA compila assieme al cliente il tagliando e glielo fa firmare.



la Mobiliare



Possibilità e vantaggi interessanti

Grazie alla collaborazione tra la CONCORDIA e la Mobiliare approfittate di numerosi vantaggi. Richiedete maggiori informazioni senza impegno sulle nostre assicurazioni vantaggiose e adatte alle vostre esigenze. Siamo volentieri a vostra disposizione per consigliarvi in modo personale e competente.

Ecco cosa potete aspettarvi dalla Mobiliare

- servizio completo da parte di una delle 80 agenzie generali e oltre 60 sedi in tutto il Paese,
- consulenza e assistenza personalizzate da parte del vostro referente di fiducia,
- rapida liquidazione dei sinistri, direttamente da parte della vostra agenzia generale in 9 casi su 10,
- struttura cooperativa e partecipazione al successo grazie ai pagamenti dal fondo delle eccedenze,
- circa 4000 collaboratori e 300 apprendisti che si occupano della vostra sicurezza,
- sicurezza finanziaria, grazie alla massima solvibilità di tutti gli assicuratori operanti in Svizzera,
- 24h Assistenza tramite il Call-Service-Center Mobi24, per l'aiuto immediato in caso di sinistro.

Il vostro interlocutore personale rimane volentieri a disposizione per una consulenza e un servizio competenti.

Sono interessato alla seguente soluzione assicurativa

<p>Privati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Assicurazione economia domestica e stabili <input type="checkbox"/> Assicurazione veicoli a motore <input type="checkbox"/> Vita e previdenza <input type="checkbox"/> Offerte per giovani <input type="checkbox"/> Assicurazione viaggi <input type="checkbox"/> Protezione giuridica <input type="checkbox"/> altre 	<p>Clienti P.M.E. e aziendali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Assicurazione cose (stipendi, agricoltura, stabili, macchine) <input type="checkbox"/> Assicurazioni veicoli a motore <input type="checkbox"/> Protezione giuridica per aziende <input type="checkbox"/> Assicurazione malattia collettiva <input type="checkbox"/> Previdenza professionale <input type="checkbox"/> altre
--	--

Sono già cliente della Mobiliare, polizza numero: _____

Signor Signora Famiglia

Cognome _____

Nome _____

Via, n. _____

NPA, Località _____

Data di nascita _____

Telefono privato _____

Cellulare _____

E-mail _____

Sono raggiungibile _____ giorno della settimana: _____ ore _____

Accomito che la CONCORDIA invia alla Mobiliare le informazioni registrate su questo scheda per concordare un colloquio di consulenza senza impegno e i relativi adattamenti del contratto degli scatti.

Luogo, data _____

Firma _____

Raccomandato da _____





mobiliare.ch

PUBBLICITÀ 02/18 - 01/2020



Il tagliando viene inoltrato all'agenzia generale competente.

2. Nuovo procedimento (digitale)

Nuovo procedimento intermediazione di indirizzi alla Mobiliare 1/7

Aspetti generali

Obiettivo

- Procedimento più semplice e veloce per l'intermediazione degli indirizzi (digitale invece che analogico).

Nuovo procedimento

- Lei parla al cliente della cooperazione con la Mobiliare.
- **Il/la cliente mostra interesse e acconsente esplicitamente a voce alla trasmissione dei dati.**
- **Lei compila il modulo web (durante o subito dopo il colloquio di consulenza).**
- **Le informazioni del modulo web vengono inviate automaticamente all'agenzia generale responsabile per Lei.***
- Il/la cliente riceve una conferma dei propri dati per e-mail (consulente della CONCORDIA in "cc").
- Il/la consulente della Mobiliare contatta il/la cliente per un colloquio di consulenza.
- Il/la consulente della Mobiliare la informa del fatto se ci sia stata una stipula o meno.
- Dopo la stipula di un contratto di assicurazione presso la Mobiliare avviene la contabilizzazione delle provvigioni per l'operazione → Il pagamento viene inserito nel successivo versamento alla sede principale della CONCORDIA e poi arriva a Lei tramite il pagamento dello stipendio.

* Vedi regolamento sulla logica di attribuzione sulla prossima slide

Nuovo procedimento intermediazione di indirizzi alla Mobiliare 2/7

Logica di attribuzione

- La logica di attribuzione prevede fundamentalmente tre livelli:
 1. relazione esistente con il/la cliente
 2. partner tandem
 3. NPA del cliente
- In altre parole ciò significa:
 - I cliente esistenti sono sempre serviti dalle AG esistente, indipendentemente da chi il lead è stato trasmise. Il/la consulente della CONCORDIA riceve un feedback sullo stato della intermediazione dalle persona a cui il lead è stata trasmessa.
 - Se nel campo "Attribuzione" viene selezionata "Ad una AG tandem" per un nuovo cliente, il lead verrà inviato al AG selezionato. Se non viene specificato un Tandem Mobiliare specifico, il lead sarà assegnato ad un/una consulente all'interno di AG.
 - Se nel campo "Attribuzione" viene selezionata "Selezione di un'AG in base al NPA del cliente" per un nuovo cliente, il lead viene assegnato al relativo AG in conformità al NPA.

Attribuzione * Ad una AG tandem
 Selezione di un'AG in base al NPA del cliente

AG tandem * - Scegliere -

Tandem Mobiliare

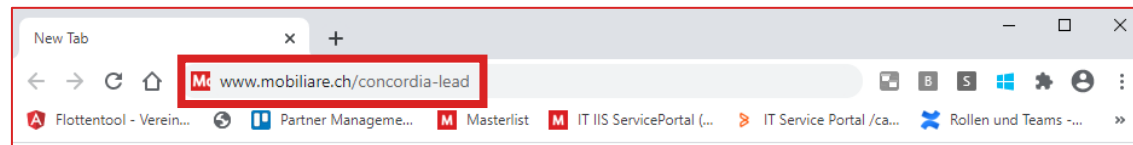
AG = Agenzia generale

Nuovo procedimento intermediazione di indirizzi alla Mobiliare 3/7

Collegamento al modulo

- Inserite il link sottostante nel vostro browser web per accedere alla pagina di triage:
 - www.mobiliare.ch/concordia-lead
- A seconda che la parte da rinviare sia un privato o una società, selezionare la forma appropriata.
- Per raggiungere il modulo web più velocemente, si consiglia di salvarlo come "segnalibro" o "preferito". In questo modo il modulo appare nella barra dei preferiti nella schermata iniziale.

Si prega di non inserire i lead "reali" prima dell'inizio del trasmissione digitale dei leads!



la Mobiliare

la Mobiliare > Chi siamo > Partner > Partner di distribuzione e di prodotti in Svizzera > Trasmissione elettronica di lead dalla CONCORDIA alla Mobiliare

Trasmissione elettronica di lead dalla CONCORDIA alla Mobiliare

Per inviare un lead alla Mobiliare, selezionare di sotto il modulo appropriato e compilare i dettagli.

Non dimenticate che per il trasferimento dei dati è necessario il consenso verbale esplicito del cliente.

Avete domande o c'è qualcosa che non vi è chiaro? Sotto questo [link](#) si trovano i documenti di formazione.



Trasferimento di lead CONCORDIA: Privati

Vorrei inviare i dati di un privato alla Mobiliare.



Trasmissione di lead CONCORDIA: Imprese

Vorrei inviare i dati di una società alla Mobiliare.

Nuovo procedimento intermediazione di indirizzi alla Mobiliare 4/7

Fase 1/3

- Tutti i campi contrassegnati con * sono obbligatori e devono essere compilati. Per garantire che la provvigione arrivi al destinatario giusto e che le altre fasi del processo si svolgano senza intoppi, è indispensabile che i dati necessari siano inseriti correttamente:
 - Agenzia CONCORDIA
 - Consulente CONCORDIA (cognome/nome)
 - Numero personale (ABACUS)
 - La provvigione viene attribuita in base a queste informazioni
 - E-mail consulente CONCORDIA
 - Questo indirizzo viene utilizzato per la mail di conferma (vedi slide 13)
 - Attribuzione (vedi slide 8)
 - Se si seleziona "Ad una AG tandem" sono necessari altri dati (AG tandem e cognome/nome del suo partner tandem).
 - Se si desidera che l'intermediazione vada a una persona specifica, questa persona deve essere inserita. Se non viene inserita una persona specifica, il lead viene assegnato a una persona all'interno dell'agenzia generale stessa.

The screenshot shows a web form titled 'la Mobiliare' with a red header. Below the header, the text 'Dati di CONCORDIA' is displayed. The form contains several fields:

- Agenzia CONCORDIA ***: A dropdown menu with the text '- Scegliere -' and a downward arrow.
- Consulente CONCORDIA ***: A text input field with the placeholder text 'Nome, cognome'.
- Numero personale (ABACUS) ***: A text input field.
- E-Mail consulente CONCORDIA ***: A text input field.
- Attribuzione ***: Two radio button options: 'Ad una AG tandem' (which is selected) and 'Selezione di un'AG in base al NPA del cliente'.
- AG tandem ***: A dropdown menu with the text '- Scegliere -' and a downward arrow.
- Tandem Mobiliare**: A text input field with the placeholder text 'Nome, cognome'.

Nuovo procedimento intermediazione di indirizzi alla Mobiliare 5/7

Fase 2/3

- Quando richiede una consulenza, la preghiamo di specificare i prodotti assicurativi a cui il/la cliente è interessato (spuntare la relativa checkbox).
- Si prega di indicare i prodotti che interessano effettivamente: spuntare esigenze inesistenti comporta un'inutile perdita di tempo.
- Sulla base di quanto indicato viene creato per il/la cliente un prodotto semilavorato con parametri preimpostati.

Imprese

Richiesta di consulenza

- Richiesta di consulenza ***
- Assicurazione d'impresa
 - Assicurazione di persone
 - Assicurazione veicoli

Privati

Richiesta di consulenza

- Richiesta di consulenza ***
- Responsabilità civile privata
 - Mobilia domestica
 - Veicolo
 - Viaggi
 - Protezione giuridica
 - Previdenza privata

Nuovo procedimento intermediazione di indirizzi alla Mobiliare 6/7

Fase 3/3

- Vanno inseriti i dati personali del cliente. Si prega di verificare la correttezza dei dati inseriti, in quanto il controllo dei doppioni si basa su queste informazioni (confronto con la banca dati clienti della Mobiliare):
 - Appellativo
 - Nome
 - Cognome
 - Data di nascita
 - Via / numero
 - NPA/località
 - Telefono
 - E-mail
 - (reperibilità)
 - (Osservazione: max. 500 caratteri)
- Nel modulo per le imprese devono essere inserite informazioni appropriate sull'impresa e sulla persona di contatto.
- Cliccando su "Spedire" il lead viene inviato a chi di competenza.

Appellativo * Signor
 Signora

Cognome *


Nome *

Data di nascita *

27

Via, numero *

NPA/località *

Telefono *  +41

E-mail *

Reperibilità di giorno

di sera

Osservazione

500 caratteri al massimo

Spedire

Nuovo procedimento intermediazione di indirizzi alla Mobiliare 7/7

Mail di conferma

- Dopo l'invio del modulo, nel browser viene visualizzata una breve conferma di trasmissione.
- Una conferma viene automaticamente inviata alla parte indicata via e-mail. Il consulente della CONCORDIA riceve in «cc» una copia per il suo archivio.

la Mobiliare

Grazie mille!

I dati sono stati trasmessi con successo alla Mobiliare. Lei e il cliente riceverete a breve una mail di conferma.

[Ritorna al modulo](#)

interessato a una consulenza personale



noreply@mobiliar.ch
An jason.amstutz@besonet.ch

Buona giornata Signor Muster

la ringraziamo del suo interesse per una consulenza personale. Nei prossimi giorni un consulente assicurativo della Mobiliare si metterà in contatto con Lei.

Le confermiamo di aver ricevuto da Lei i seguenti dati:

Agenzia CONCORDIA
Bern

Consulente CONCORDIA
Nome Cognome

Richiesta di consulenza
Veicolo

Appellativo
Signor

Cognome
Max

Nome
Muster

Via, numero
Musterstrasse 1

NPA/località
3001 Bern

Telefono
[+41311234567](tel:+41311234567)

E-mail
jason.amstutz@besonet.ch

Reperibilità
di giorno

Cordiali saluti,

la Mobiliare

3. FAQ

FAQ 1/2

- È necessaria la firma del cliente?
 - *No, non è necessaria la firma. Tuttavia il/la cliente deve aver dato il suo esplicito consenso verbale alla trasmissione dei suoi/sue dati di contatto alla Mobiliare per una consulenza.*
- È importante che i dati siano corretti?
 - *È di importanza centrale inserire dati corretti. Il processo è stato strutturato in modo tale che in base alle informazioni da Lei inserite vengono svolti procedimenti automatici. Per esempio, in base ai dati relativi al cliente viene svolto il controllo dei doppioni e si usa il numero personale del/della consulente della CONCORDIA per l'attribuzione dell'indennità di vendita. Pertanto è assolutamente necessario evitare l'inserimento di dati erronei.*
- Quando avverrà il passaggio alla trasmissione digitale dei lead?
 - *Le diverse parti del processo saranno introdotte con la release dal 17 a 19 luglio. L'inizio ufficiale della trasmissione digitale dei lead sarà il 1° agosto 2020. A partire da questa data non sono più ammessi i tagliandi cartacei.*

FAQ 2/2

- Un cliente privato è anche un imprenditore individuale. È necessario compilare sia il modulo per i privati che quello per l'impresa o è sufficiente un solo modulo?
 - *In tal caso, entrambi i moduli devono essere compilati con le informazioni richieste. Per ogni cliente viene creato un numero partner separato.*
- Da chi ricevo un feedback sullo stato dell'intermediazione da un cliente esistente?
 - *L'AG esistenti possono essere determinate solo da un/una collaboratore/collaboratrice della Mobiliare. Contattate il vostro tandem.*
- Da chi ricevo un feedback sullo stato dell'intermediazione in cui è stata scelta "Attribuzione di un'AG in base al NPA del cliente"?
 - *Sul [sito web della Mobiliare](#) è possibile trovare l'AG responsabile. In caso contrario, contattate il vostro tandem.*

La fase di transizione tra la trasmissione analogica e digitale del lead rende difficile l'assegnazione del lead al consulente della CONCORDIA mediatore. Per questo motivo, vi preghiamo di conservare per ragioni di sicurezza una copia dei salotti cartacei che consegnerete all'AG da oggi fino al 1° agosto 2020 per eventuali richieste.

4. Referente

Referente

- In caso di domande, incertezze o problemi, contatti prima l'agenzia generale di competenza per Lei oppure il suo partner tandem. Se dovessero rimanere punti non chiari, il gestione dei partner della Mobiliare è a sua disposizione:
 - partnermanagement@mobi.ch
 - signor Jason Amstutz
 - N. tel. 031 389 75 48
 - E-mail: jason.amstutz@mobi.ch
- Per le questioni interne si prega di rivolgersi a:
 - mobi@concordia.ch
 - signora Jantine Bucher
 - N. tel. 041 228 01 56
 - E-mail: jantine.bucher@concordia.ch