

UNA GUIDA AUDIO PER I LEADER DELLE ASSICURAZIONI ONLINE

Ora il sito Genialloyd parla ai clienti

Il customer care punta sull'audio online, con un sito che guida l'utente a voce. Lo lancia **Genialloyd** (gruppo **Ras**), leader nella vendita di polizze via Internet (170 mila nel 2004, per 81 milioni di raccolta). Grazie a un software realizzato da **Speakage**, l'utente che naviga www.genialloyd.it (4,7 milioni di accessi nel 2004) può utilizzare, cliccando su audio on, un ausilio vocale (streaming pre-registrato) che lo accompagna lungo i passaggi per sottoscrivere i prodotti, avvertendolo quando non compila correttamente un modulo o preannunciando lo step successivo, nella presentazione del preventivo, del personal portfolio o di promozioni speciali. Con basi musicali di sottofondo e, dopo una prima fase di test, la possibilità di scegliere tra voce ma-

schile e femminile. Funzionalità che gli utenti sembrano apprezzare: un'indagine **Swg** sul gradimento del parlato nei siti indica che il 65% lo valuta molto positivamente, con facoltà di disattivarlo se si naviga in pubblico o in ufficio, e auspica siti più multimediali. Con il sito parlato, Genialloyd punta a migliorare web usability, relazione con i clienti, comprensibilità. **A.D.T.**



Alessandro Santoliquido, *ad* di Genialloyd. A destra, la home page