

PRIMO PIANO

UnipolSai lancia WelBee Spa

UnipolSai ha costituito la società WelBee Spa, interamente partecipata dalla compagnia assicurativa, con l'obiettivo di commercializzare flexible benefits tramite una piattaforma proprietaria che utilizza direttamente il catalogo di servizi e prodotti di Tantovago Srl, di cui UnipolSai ha acquisito il 75% nel luglio scorso, attraverso diversi canali: rete diretta, rete di agenti assicurativi e accordi con canali terzi.

L'operazione, spiega una nota, si inserisce nell'ambito della direttrice strategica denominata "Beyond insurance enrichment" del piano industriale 2022-2024 del gruppo Unipol, Opening new ways, in particolare nell'ecosistema welfare, attraverso cui UnipolSai intende rafforzare la propria presenza in un mercato in costante crescita come quello dei flexible benefits, lanciando una piattaforma ottimizzata per i settori big company e piccole e medie imprese.

Nel dettaglio, WelBee Spa predispone la piattaforma sulla quale i dipendenti delle aziende clienti finalizzano gli acquisti sfruttando il credito welfare, occupandosi inoltre di tutte le attività propedeutiche alla predisposizione della piattaforma, quali consulenza e formazione, e di tutte le attività di presidio del cliente in termini di assistenza.

Beniamino Musto

MARKETING

Interazione cliente-compagnia: siamo a un punto di svolta?

Gli investimenti messi in atto dalle imprese di assicurazione per migliorare l'esperienza dell'assicurato si orientano in modo deciso verso strumenti tecnologici che permettano di semplificare e rendere più efficiente lo scambio di informazioni, in particolare nella gestione dei sinistri, favorendo un rapporto più diretto e personale

La gestione dei sinistri è uno dei capisaldi assicurativi sia per la rilevanza economico-tecnica, sia perché rappresenta il più importante touchpoint con il cliente; un passaggio chiave (momento della verità) per incidere significativamente sulla soddisfazione e fidelizzazione dell'assicurato.

Sono diversi anni che le compagnie stanno investendo per ampliare e migliorare globalmente la gestione dei sinistri sia in termini di eccellenza tecnica sia di servizio al cliente. Il servizio in particolare risulta oggi sempre più rilevante per i clienti a fronte di esigenze e aspettative sempre più evolute e sofisticate, anche come effetto di recenti trend di mercato:

- la pandemia, che ha dimostrato come l'interazione digitale possa essere efficace fino a sostituire in diverse occasioni la classica relazione fisica;
- l'evoluzione tecnologica, che vede gli assicurati quotidianamente misurarsi con soluzioni digitali sempre più semplici ed efficaci (soluzioni di smart home, connected car, ecc.).

Gli assicurati sono sempre più sensibili e desiderosi di un'interazione digitale innovativa con le compagnie assicurative nella gestione dei sinistri.

L'INNOVAZIONE DELLA CUSTOMER JOURNEY IN AMBITO SINISTRI

I clienti assicurativi durante la gestione del sinistro ricercano alcuni elementi di valore, in particolare:

1. semplicità e intuitività;
2. puntualità e tempestività (rispetto delle tempistiche attese dall'assicurato e non dettate dalla compagnia);
3. trasparenza lungo i diversi step del processo liquidativo;
4. assistenza efficiente e spesso personalizzata.

La soddisfazione di queste esigenze passa necessariamente attraverso una digitalizzazione end-to-end della claim customer journey, il cui successo richiede sia di considerare i processi dalla prospettiva del cliente sia di ottimizzare le attività in chiave di back-office.

Le compagnie stanno approcciando in modo eterogeneo la sfida sia in termini di focalizzazione (perimetro di attività lungo i processi liquidativi) sia in termini di ambito di business (sinistri auto e non auto); alcune realtà stanno sperimentando innovazioni in singoli step del processo di gestione sinistri, altre sono più avanti nel percorso e hanno un approccio più ampio, iniziando, per così dire, a unire i puntini con l'ambizione di offrire al cliente una esperienza in ambito liquidativo completamente nuova.

(continua a pag. 2)



(continua da pag. 1)

L'innovazione della customer journey oggi si sta indirizzando in particolare verso:

- la revisione dei processi liquidativi in ambito non auto: è nel mondo *property* dove risiede il potenziale inespresso più significativo, anche alla luce del crescente numero di sinistri da gestire su questi rami;
- la personalizzazione nelle interazioni cliente-compagnia: l'offerta di un'esperienza differenziata all'assicurato sempre più orientata a incrementare il suo livello di autonomia nelle attività da svolgere nei diversi step di gestione del sinistro;
- una maggiore interazione e integrazione dei molteplici attori coinvolti lungo tutta la filiera liquidativa (intermediario, fiduciario, riparatore, liquidatore, ecc.): una connessione più stretta tra gli attori, *in primis* per gli intermediari, agevola l'allineamento dell'assicurato ed evita esperienze spiacevoli e ricicli di informazioni.

Una efficace evoluzione del modello di interazione cliente-compagnia richiede necessariamente che lo sviluppo delle nuove soluzioni digitali (app, web, chatbot, ecc.) sia affiancato da una trasformazione interna della compagnia che preveda la combinazione tra l'adozione di modelli di *advanced analytics*, l'aggiornamento delle piattaforme tecnologiche (superando i vincoli infrastrutturali degli imponenti sistemi *legacy* oggi presenti in tutte le compagnie assicurative) e una maggiore valorizzazione della conoscenza racchiusa nei sistemi di *CrM*, negli ultimi anni in fase di consolidamento.

La trasformazione digitale può inoltre essere accelerata e potenziata attraverso l'arricchimento dei dati, ovvero la raccolta per lo più automatica oppure tramite il cliente (in maniera il più possibile *naturale*) di un set più ricco di informazioni che permetta di sfruttare al meglio la nuova infrastruttura e processi evoluti.

(continua a pag. 3)



ASSICURAZIONE E GESTIONE DEI RISCHI

Nel 2023, Sham diventa relyens.

Il 2 gennaio 2023, il marchio Sham lascerà il posto al marchio Relyens.

Per affermarsi come Risk Manager degli operatori sanitari in Europa.

Per raggiungere una nuova fase di maturità nel nostro sviluppo di Gruppo mutualistico e servire sempre meglio i nostri clienti e soci.

Per andare ancora oltre, al servizio delle donne e degli uomini che agiscono quotidianamente a favore dell'interesse generale.

Gestire i rischi, condividere la fiducia.®

relyens.eu

#WeAreRelyens

(continua da pag. 2)

LE ESPERIENZE IN CORSO NEL SETTORE

Guardando alla catena del valore, sono chiaramente identificabili sul mercato alcune esperienze di innovazione del processo.

Accadimento e denuncia del sinistro:

- Denuncia del sinistro multicanale (eFNOL) sia in logica reattiva (il cliente attraverso diversi touchpoint come app / web / wapp / ecc denuncia il sinistro tramite il supporto di evoluti assistenti digitali), sia in logica proattiva (attivazione automatica dell'apertura sinistro attraverso, per esempio, il crash rilevato da una scatola nera);
- Assistenza personalizzata, ovvero integrare alla classica raccolta dei dati funzionali all'apertura del sinistro, la fornitura all'assicurato di una serie di informazioni in logica di assistenza (servizio taxi / rimorchio, supporto medico, contatto forze dell'ordine, riparazione guasto property, ecc.) per alleviare il disagio e creare un ricordo positivo di vicinanza da parte della compagnia, oltre che, in alcuni casi, ridurre l'entità del danno subito.

Istruttoria e gestione del sinistro:

- videoperizia / perizia self per semplificare e accelerare la raccolta di tutte le informazioni funzionali a stimare l'entità del danno del sinistro;
- dossier digitali per un accesso semplificato alle informazioni del sinistro, la possibilità di un'interazione agevolata da parte del cliente con i diversi attori coinvolti nel processo e il presidio delle comunicazioni;
- strumenti di prenotazione self per gestire in autonomia i contatti con alcuni stakeholder come i periti, medici, carrozzieri, riparatori.



- e-tracking del sinistro per un aggiornamento real time della pratica con la possibilità aggiuntiva di inviare notifiche push verso l'assicurato sui diversi touchpoint messi a disposizione.

La fase di istruttoria e gestione del sinistro è certamente quella in cui l'evoluzione interna della compagnia (advanced analytics e flessibilità tecnologica) può contribuire maggiormente a migliorare interazione ed esperienza del cliente, grazie ad applicazioni quali algoritmi di previsione della complessità del sinistro o di segmentazione e canalizzazione sinistro (best match routing), così come sistemi di ricostruzione dinamica dell'evento, di stima accelerata del danno o di automazione delle attività a basso valore aggiunto.

Liquidazione

strumenti alternativi di pagamento e forme di pagamento immediate, in particolare su sinistri semplici di piccola entità.

Monitoraggio della customer satisfaction:

raccolta strutturata dagli assicurati di feedback in merito all'esperienza liquidativa sia in logica proattiva (tramite invio di survey specifiche) che reattiva (tramite analisi di feedback su social network, blog, e simili).

Le compagnie assicurative nei prossimi tre-cinque anni sono chiamate a uscire dalla fase di sperimentazione (approccio tattico in logica test) e a consolidare una nuova modalità di interazione digitale end-to-end con il cliente soprattutto in ambiti che oggi non sono sotto i riflettori come il mondo property. L'evoluzione del modello di interazione cliente-compagnia risulterà tanto più permeante e vincente quanto più riuscirà ad affiancare a un miglioramento del livello di servizio anche un supporto agli obiettivi di eccellenza tecnica che inevitabilmente rimarranno un cardine strategico delle compagnie nei prossimi anni.

Vito Pagliaccio, senior manager Mbs
Giorgia Assouad, senior manager Mbs
Elena Le Rose, junior manager Mbs



Insurance Daily

Direttore responsabile: Maria Rosa Alaggio alaggio@insuranceconnect.it

Editore e Redazione: Insurance Connect Srl – Via Montepulciano 21 – 20124 Milano

T: 02.36768000 **E-mail:** redazione@insuranceconnect.it

Per inserzioni pubblicitarie contattare info@insuranceconnect.it

Supplemento al 7 novembre di www.insurancetrade.it – Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 – ISSN 2385-2577

XX Convegno Benpower

RIDISEGNARE UN MONDO NUOVO NELLA SOCIETÀ DEL RISCHIO

VENERDÌ 11 NOVEMBRE H 10.30 - 12.30

Tavola Rotonda h 10.30 - 11.30

Affrontare le sfide globali nel settore dei sinistri property

Marisa Abbati, Vicepresidente Acb

Marco Frattoloni, Rappresentante Aipai in Fuedi

Sergio Ginocchietti, Amm. Unico G&R Consulting

Paolo Iurasek, Vicepresidente Anapa

Tavola Rotonda h 11.30 - 12.30

Gestione emergenze: ridefinire obiettivi e processi

Luigi Baccaro, Claims Director Sara Assicurazioni

Titti De Spirt, AD Win Wholesale Insurtech Network

Lorenzo Spagna, Presidente CdA Rda Servizi

Luca Tavecchia, Head of Claims No-Motor Generali Italia

Renato Vecchio, Direttore Assicurativo e RM Benpower

Moderatrice: Maria Carolina Balbusso

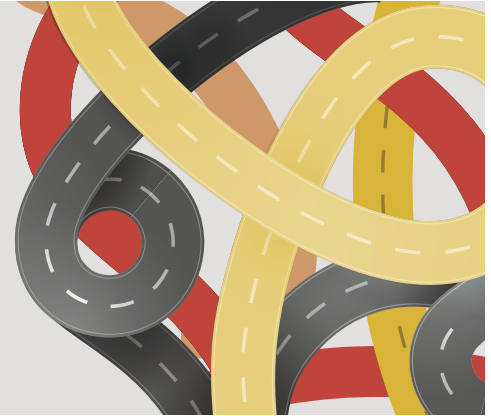
Responsabile Marketing e Comunicazione Benpower

REGISTRATI
GRATUITAMENTE
CLICCANDO QUI

L'RC AUTO VERSO NUOVI PERCORSI DI SVILUPPO

9 NOVEMBRE 2022 | 9:00 - 17:00

Palazzo delle Stelline - Corso Magenta, 61 - Milano



Tra inflazione, crisi energetica e gravi difficoltà sociali, il ramo Rc auto è condizionato dalla necessità di conciliare il rigore tecnico con la qualità della relazione con il cliente in fase assuntiva, nella proposizione di servizi a valore aggiunto, nella gestione dei sinistri. La tenuta del sistema Rc auto richiede ulteriori interventi legislativi in grado di limitare l'evasione assicurativa, migliorare in particolare la gestione del risarcimento diretto e gli elementi di valutazione nei meccanismi di bonus-malus. Ma il settore assicurativo si confronta anche con le opportunità introdotte dalla nuova mobilità mettendo in campo investimenti, stringendo partnership, costruendo modelli di business basati sulla tecnologia ma non solo, che stanno contribuendo a modificare la fisionomia dell'assicurazione nel nostro Paese. Il tutto con la certezza che, anche per l'Rc auto, i prossimi mesi saranno decisivi per il ruolo che il mondo assicurativo potrà ricoprire in un ambito di offerta fondamentale per i cittadini, le imprese e per l'economia italiana.

Il convegno si propone di analizzare:

- *I motivi di una riforma dell'Rc auto*
- *Problematiche e opportunità di sviluppo del ramo auto*
- *Come ottimizzare il portafoglio auto*
- *Nuova mobilità: scenari, trend, iniziative e soluzioni assicurative*
- *Gli ecosistemi della mobilità: quali modelli di business?*
- *Evoluzione dell'offerta di servizi*
- *Strategie distributive e proposizioni commerciali*
- *Il contributo della tecnologia e dell'insurtech per la formulazione di prodotti, l'attività antifrode e la gestione di sinistri*
- *L'importanza del Preventivatore per l'Rc auto*
- *Il contrasto alle frodi*
- *Modelli vincenti per la gestione dei sinistri*

Main sponsor



Official sponsor



ISCRIVITI CLICCANDO QUI

CONVEGNO

9 NOVEMBRE 2022 | 9:00 - 17:00

L'RC AUTO VERSO NUOVI PERCORSI DI SVILUPPO

PROGRAMMA

09.00 – 09.30	■ REGISTRAZIONE
09.30 – 09.50	■ LA NUOVA MOBILITÀ PER LA TRASFORMAZIONE DEL PAESE - Sergio Savaresi, professore di automazione del Politecnico di Milano - Lorenzo Tavazzi, partner di The European House Ambrosetti
09.50 – 10.10	■ AUTOMOTIVE: MODELLI DI BUSINESS E PARTNERSHIP, SOLUZIONI ASSICURATIVE PER LA NUOVA MOBILITÀ - Giuseppe Barbati, direttore generale di Double S Insurance Broker
10.10 – 10.40	■ Tavola Rotonda – STRATEGIE, TECNOLOGIE E INIZIATIVE PER LO SVILUPPO DELL'RC AUTO - Matteo Bevilacqua, ceo di wefox Italia - Roberto Lecciso, ceo del Gruppo Helvetia Italia - Alberto Tosti, direttore generale di Sara Assicurazioni
10.40 – 11.00	■ BUSINESS MOTOR EVOLUTION: A GUIDARE SONO I METADATI - Giuseppe Dosi, head of insurance market di Crif
11.00 – 11.20	■ COSÌ CAMBIA L'ECOSISTEMA DELLA MOBILITÀ - Alberto Busetto, amministratore delegato e general manager di Generali Jeniot - Giacomo Lovati, chief beyond insurance officer di UnipolSai
11.20 – 11.45	◆ Coffee break
11.45 – 13.00	■ Tavola Rotonda – I CITTADINI E LA RIFORMA DELL'RC AUTO: QUALI URGENZE PER LA TENUTA DEL SISTEMA? - Fabiola Cipolloni, titolare del servizio stanza di compensazione e ruolo periti assicurativi di Consap - Antonio De Pascalis, capo del servizio studi e gestione dati di Ivass - Marco Festelli, vice presidente nazionale di Confconsumatori - Umberto Guidoni, co-direttore generale di Ania
13.00 – 14.00	◆ Pausa pranzo

ISCRIVITI CLICCANDO QUI

SCARICA IL PROGRAMMA COMPLETO

CONVEGNO

9 NOVEMBRE 2022 | 9:00 - 17:00

L'RC AUTO VERSO NUOVI PERCORSI DI SVILUPPO

PROGRAMMA

14.00 – 14.20	■ IL VALORE DI UNA OFFERTA INTEGRATA E DIVERSIFICATA DELLA GESTIONE SINISTRI - <i>Giovanni Campus, ceo di Msa Mizar</i>
14.20 – 14.40	■ PRESENTE E FUTURO DELL'AUTO: OPPORTUNITÀ E SOLUZIONI - <i>Marco Morello, sales manager Italia di Glassdrive (Gruppo Saint-Gobain)</i>
14.40 – 15.00	■ MODELLI DISTRIBUTIVI PER IL MONDO AUTO - <i>Nicola Bellome, direttore commerciale rete agenti di Axa Assicurazioni</i> - <i>Mauro Palonta, responsabile commerciale di Intesa Sanpaolo Assicura</i>
15.00 – 15.20	■ IL RISARCIMENTO IN FORMA DI RENDITA E IN FORMA SPECIFICA - <i>Maurizio Hazan, studio legale THMR</i>
15.20 – 15.40	■ INSURTECH: TECNOLOGIE E SOLUZIONI PER L'EVOLUZIONE DELL'RC AUTO - <i>Mario Carnevale, director di Deloitte Consulting</i>
15.40 – 15.50	■ KEYNOTE SPEECH - <i>Massimiliano Caradonna, head of sales & marketing - Region Central East Europe & Middle East senior vice president di Dekra Group</i>
15.50 – 16.50	■ Tavola Rotonda – LA GESTIONE DEI SINISTRI VERSO MODELLI DI SERVIZIO AL PASSO CON I TEMPI - <i>Luigi Baccaro, direttore sinistri di Sara Assicurazioni</i> - <i>Nicola Bajona, head express & direct claims di Zurich Italia</i> - <i>Luigi Barone, direttore sinistri di Reale Mutua</i> - <i>Massimiliano Caradonna, head of sales & marketing - Region Central East Europe & Middle East senior vice president di Dekra Group</i> - <i>Norberto Odorico, chief claims officer di UnipolSai</i> - <i>Maurizio Rainò, direttore claims & customer operation di Axa Italia</i>
16.50 – 17.00	◆ Chiusura lavori

ISCRIVITI CLICCANDO QUI

SCARICA IL PROGRAMMA COMPLETO