

7 MARZO 2018

MILANO

## L'INNOVAZIONE PER L'ASSICURAZIONE AGILE

**Tecnologia e assicurazione: come cambia  
il “momento della verità” nel rapporto con il cliente**

*Raffaele Guerra, executive vice president, insurance sector leader  
di Capgemini Italia*

insuranceTrade®  
WWW.INSURANCETRADE.IT



INSURANCE  
Daily

# Tecnologia e Assicurazione: come cambia il “momento della verità” nel rapporto con il Cliente

*Raffaele Guerra*

*Executive Vice President - Insurance Sector Leader*

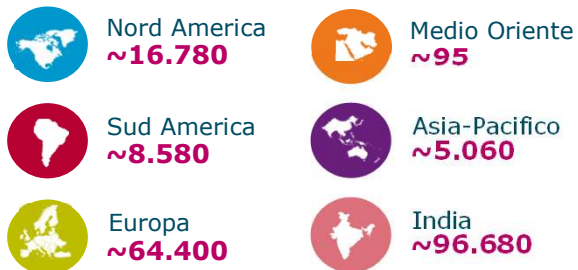
Milano, 7 marzo 2018



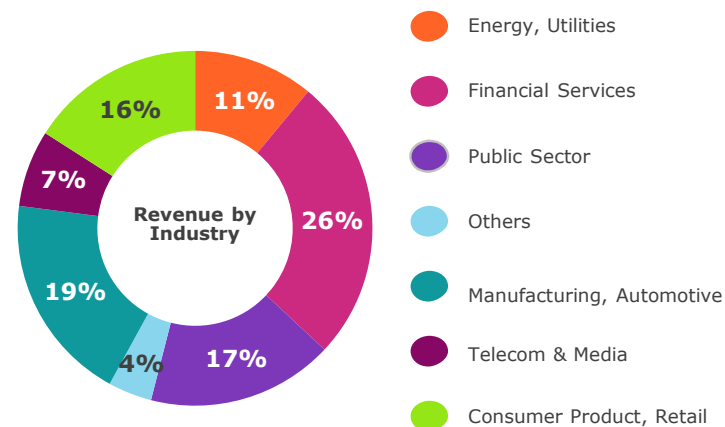


# Capgemini è una società leader nei servizi di consulenza e tecnologia

**200.000** persone in tutto il mondo  
**3.500** in Italia



## Focalizzazione sui Financial Services



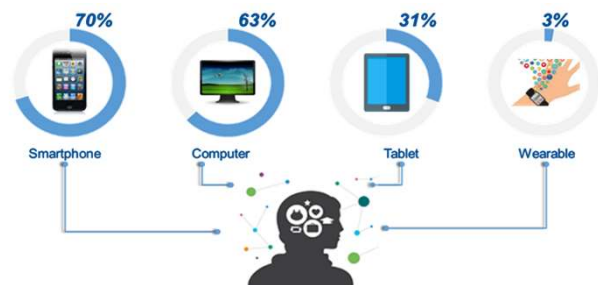
## Research & Development





# Fenomeni tecnologici e sociali stanno radicalmente trasformando il Cliente Consumer

## Utilizzo device tra la popolazione italiana (2017)

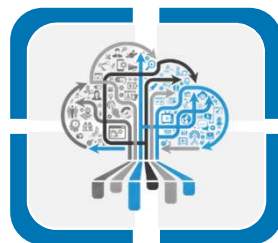


Fonte: A collection of Internet, Social Media e Mobile usage data and trends (Hootsuite - Gennaio 2017)

## ROPO vs Showrooming



Fonte: Ricerca koeppldirect - «WEBROOMING VS. SHOWROOMING: A RETAIL MARKETING GUIDE», 2016



## Silver Ageing

Età media 44,9 (stimata in aumento a 45,2 nel 2018)



22,3% popolazione oltre 65 anni

Fonte: Dati Istat

## Possesso vs Utilizzo...



Fonte: ANIASA - Associazione Nazionale Industria dell'Autonoleggio



# Finora, l'unico vero momento della verità per le assicurazioni è stato la gestione del Sinistro

Oggi



## Velocità della perizia

- Intervento **On Site del perito**
- Maggiori info all'atto della denuncia

## Maggiore comodità/Miglior servizio



- Denuncia in **Self Assessment**
- **Servizi** a valore aggiunto **alternativi al pagamento**
- Offerta di un **servizio più veloce ed efficiente** grazie allo sviluppo delle Black/White box



## Velocità della Liquidazione

- **Liquidazione telematica**
- **Mobile & Electronic Payment** (Digital Wallet, Mobile Pos)

## Tracking del sinistro



- Servizio di **alert sullo stato della denuncia**
- Contatto diretto con Perito/Liquidatore

Domani



## Computer Vision

- **Ricostruzione incidente 3D** con comparazione immagini/dati denuncia
- **Dashcam con sensori audio** che indirizzano la telecamera verso la zona di impatto
- **Analisi IoT/Dashcam** per stima immediata del danno



## Utilizzo di droni

- **Verifica immediata** del danno
- **Migliore valutazione** del danno



## Blockchain & AI

- **Compensation legata a network indipendente** – Attivazione pagamento senza intervento umano
- Electronic Notification of Loss (**ENOL**)
- Gestione integrata tramite **smart contract** delle reti peritali e carrozzerie convenzionate
- Calcolo/Attribuzione responsabilità sinistri



# Le «connected technologies», trasformando il modo in cui viviamo, impattano significativamente le fondamenta sui cui è basata l'industria assicurativa



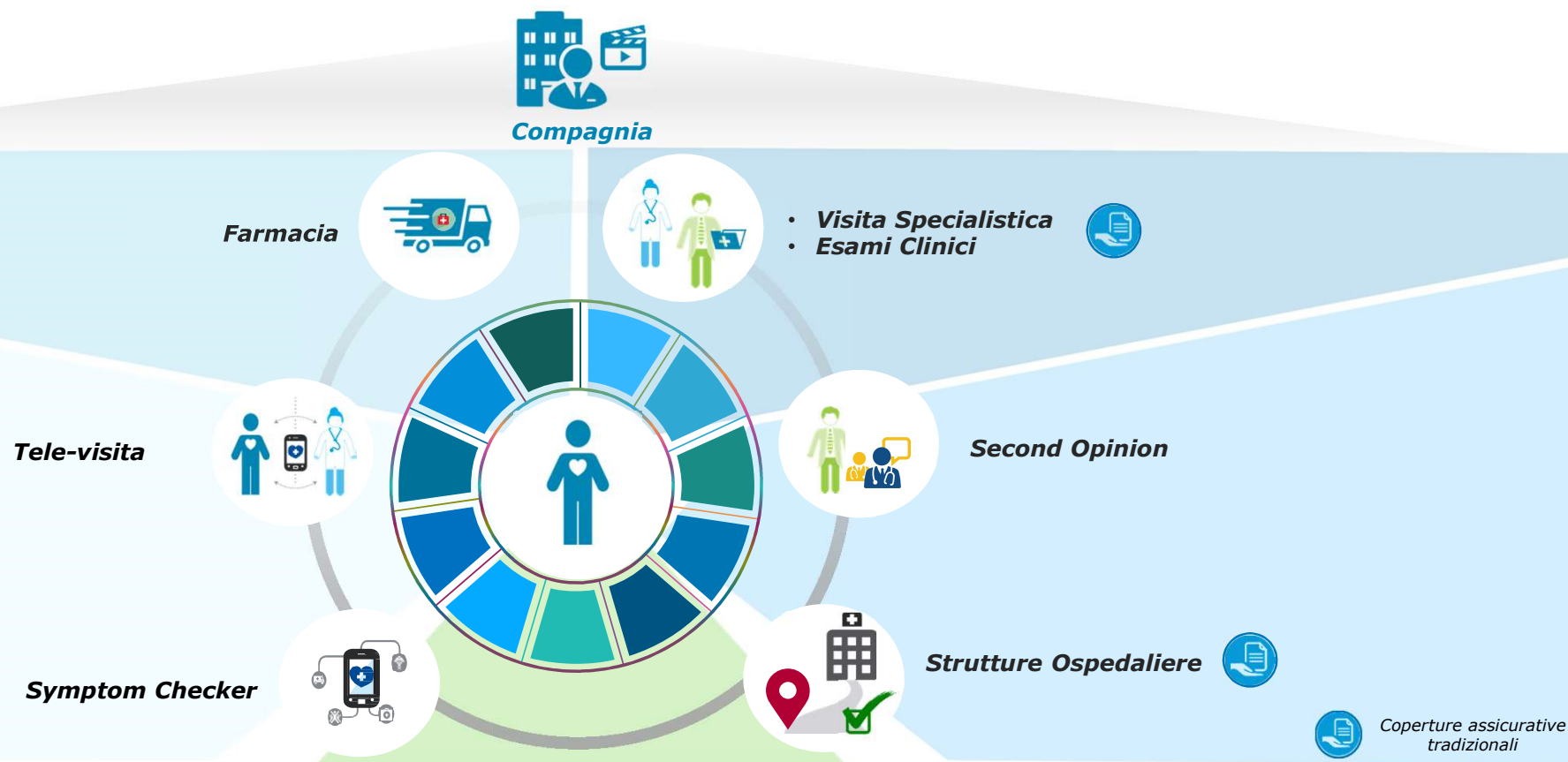


La vera «disrupting innovation» è l'evoluzione del prodotto assicurativo che diventa sempre più servizio



Gli assicuratori hanno bisogno di «Partners» per erogare servizi sofisticati ed integrati

# Un esempio di Ecosistema assicurativo: il Digital Health



La Compagnia diventa il gestore ed il garante del funzionamento dell'Ecosistema





# Il nuovo Ecosistema assicurativo moltiplica i «momenti della verità»

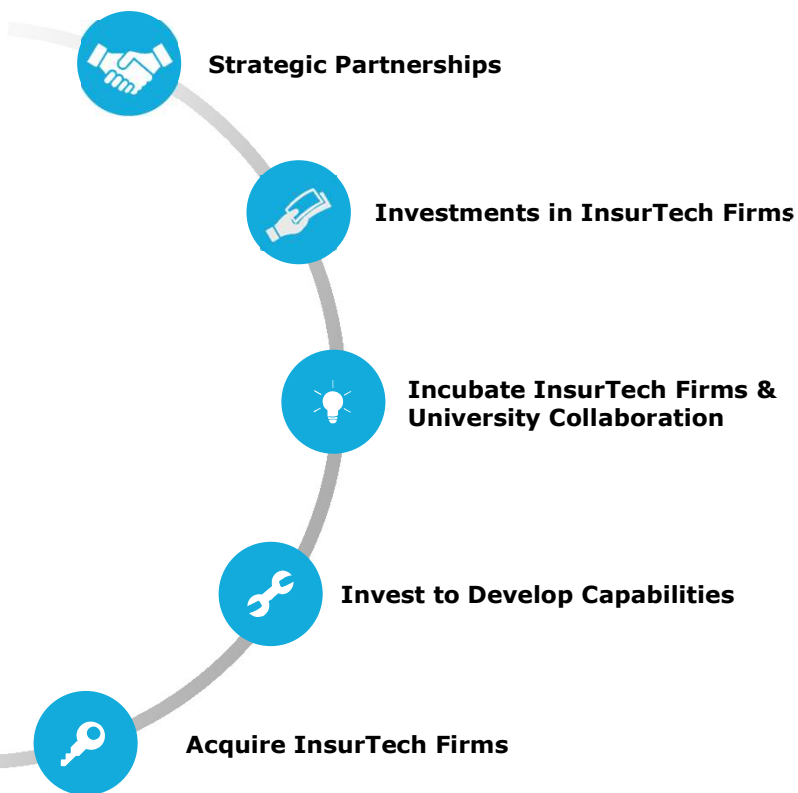
*Dall'Assicuratore tradizionale al «Conciierge of Life»*



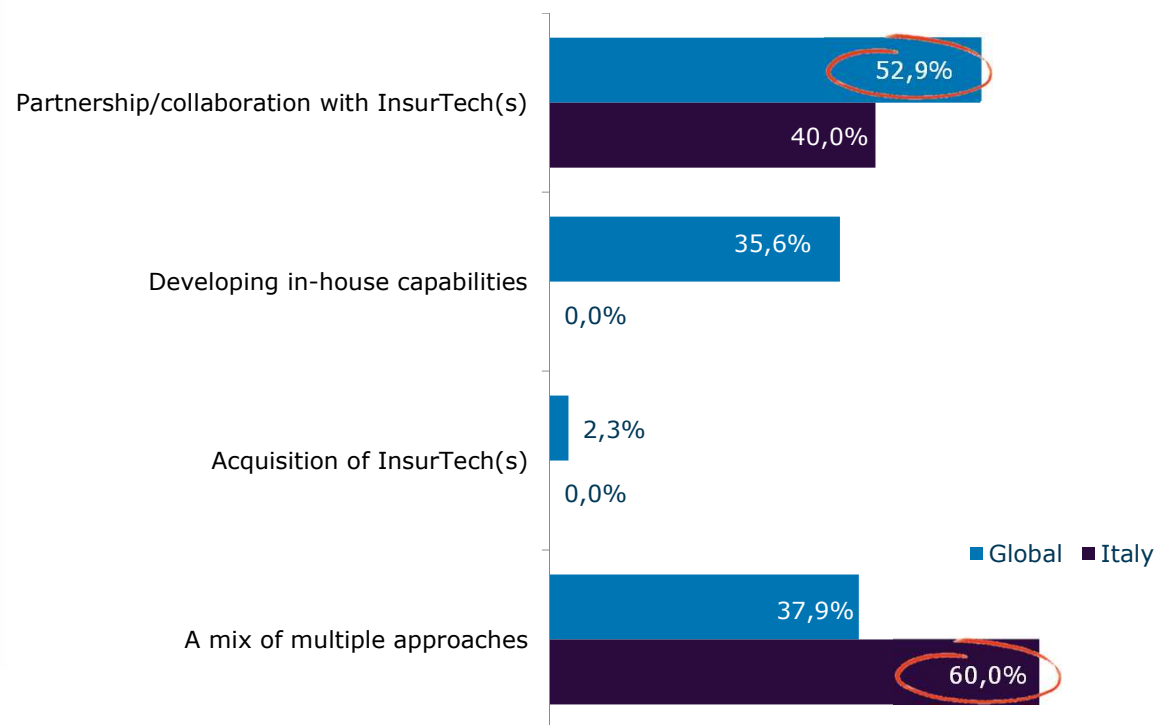
Cambia la natura stessa dei «moment of truth» con l'obiettivo di aumentare l'engagement del Cliente



# Le Fintech giocheranno un ruolo chiave nell'Ecosistema nell'attivazione di servizi cross-industry



**Differenti approcci per fare leva sulle InsurTech Capabilities, 2017**

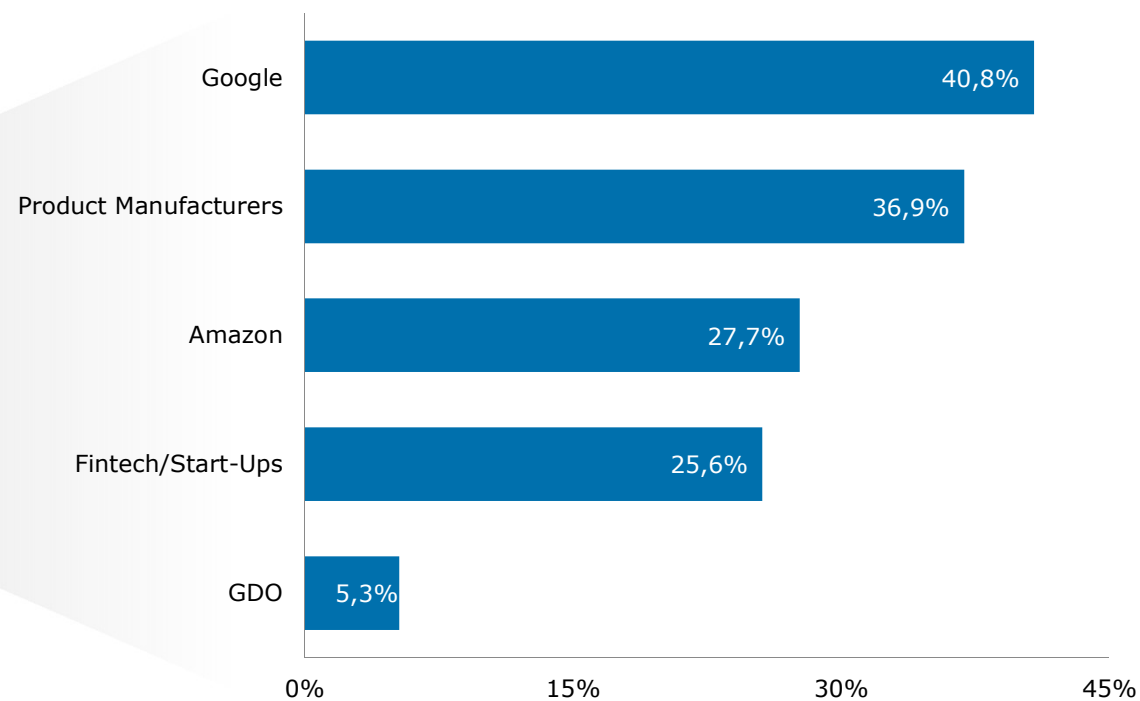




## La competizione sul cliente finale non è più solo tra le Compagnie, ma coinvolge «new entrants»



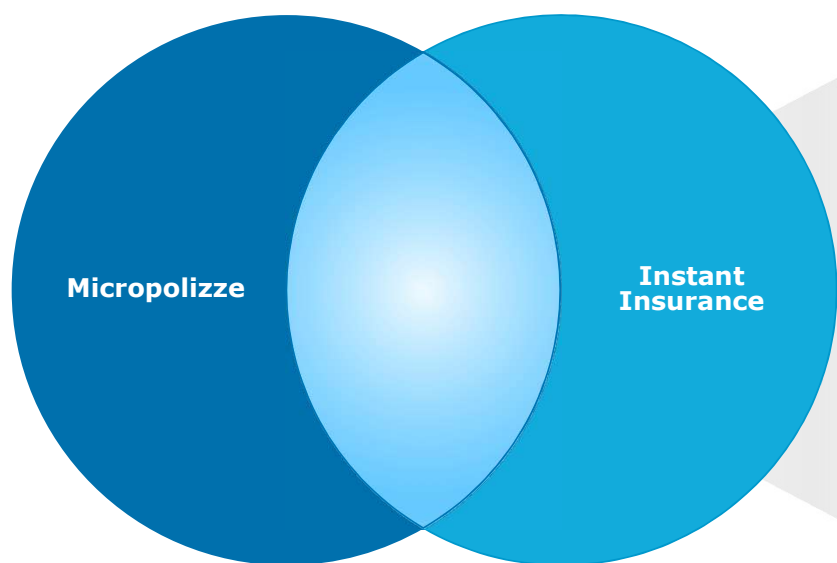
**Percezione delle Compagnie rispetto alla minaccia di nuovi entranti nell'industria assicurativa**



L'alternativa per le Compagnie è rinunciare al Cliente finale e trasformare il modello da B2C a B2B2C



# Aumentare il Customer Engagement : «micropolizze» e «instant insurance»



**fizzy**  
Smart insurance. Automatic compensation.  
Your flight is 2h late? Get money without claiming.

**Check your flight**

Ticket number  Last name

Allow AXA to retrieve information about my flights. [Learn more](#)

**START**

**YOLO**

**Yolo è l'assicurazione digitale**  
Quando ti serve a portata di click

**NEOSURANCE**

**Neosurance. Protection where a**  
Just 7 seconds to get insured. Zero paperwork.  
Close to people, closing the protection.

**EXPLORE...**



## Conclusioni

- ❑ Sviluppo digitale e nuovi fenomeni sociali stanno trasformando abitudini e aspettative dei Consumatori
- ❑ La gestione del sinistro è e resterà un “momento della verità” fondamentale per le Compagnie, ma il prodotto assicurativo dovrà evolvere per adeguarsi alle nuove necessità dei Clienti
- ❑ La “tecnologie interconnesse” stanno altresì cambiando profondamente la natura stessa del prodotto assicurativo, arricchendolo di servizi ed aumentando così l’“engagement” del Cliente
- ❑ Con la creazione di Ecosistemi assicurativi sofisticati, abilitati dalle Fintech, i “momenti della verità” si moltiplicano attraverso i servizi offerti dai “Partner”
- ❑ La strategia per assicuratori che non intendano creare e gestire Ecosistemi è quella di ripensare il proprio modello di business in una logica B2B2C



People matter, results count.

This message contains information that may be privileged or confidential and is the property of the Capgemini Group.  
Copyright © 2017 Capgemini. All rights reserved.

Rightshore® is a trademark belonging to Capgemini.



## About Capgemini

With more than 190,000 people, Capgemini is present in over 40 countries and celebrates its 50th Anniversary year in 2017. A global leader in consulting, technology and outsourcing services, the Group reported 2016 global revenues of EUR 12.5 billion. Together with its clients, Capgemini creates and delivers business, technology and digital solutions that fit their needs, enabling them to achieve innovation and competitiveness. A deeply multicultural organization, Capgemini has developed its own way of working, [the Collaborative Business Experience™](#), and draws on [Rightshore®](#), its worldwide delivery model.

Learn more about us at

[www.capgemini.com](http://www.capgemini.com)

This message is intended only for the person to whom it is addressed. If you are not the intended recipient, you are not authorized to read, print, retain, copy, disseminate, distribute, or use this message or any part thereof. If you receive this message in error, please notify the sender immediately and delete all copies of this message.