

L'RC AUTO TRA TECNOLOGIA E RIFORME

L'evoluzione della comunicazione durante la gestione del sinistro: nuovi strumenti digitali

relatore: Cinzia Carbone, *Solera*

La gestione del sinistro: nuovi strumenti digitali

Cinzia Carbone, National Business Development, Marketing and Sales Manager
Solera Holdings - Italia

Solera nel mondo

AN UNCOMMON COMPANY

180,000
CUSTOMERS



CUSTOMER
GROUPS



1.14B REVENUE
MARGIN **41%**

OPERATIONS IN
73
COUNTRIES



4,600



THINK
80/20

THE SOLERA WAY

ACT
30/30

LIVE
90/10

24x7 
DATA DEVELOPMENT
CENTERS WORLDWIDE

33
ACQUISITIONS
SINCE
2006

~\$4
BILLION
MARKET
CAPITALIZATION

Solera in Italia - 4 marchi per una unica struttura

4 uffici - 45 dipendenti diretti - 1,5 milioni di sinistri gestiti - 20.000 connessioni al giorno



AUTOonline
The Value Experts



Assicurazioni

33 compagnie utilizzano le nostre piattaforme online per la gestione dei fiduciari e determinare e certificare il valore relitto dei veicoli con danni anti-economici

Periti e carrozzerie

Circa **2000** studi peritali e **1000** carrozzerie utilizzano i nostri gestionali nelle attività quotidiane

Produttori ricambi

Oltre **70** produttori internazionali di ricambi si affidano alle nostre soluzioni di market intelligence

Altro

Software house, periti RE, società di noleggio a breve e lungo termine, piattaforme di e-business B2B e B2C

Distributori ricambi

Oltre **7** distributori di ricambi nazionali servono la loro filiera usando sistemi alimentati dai nostri servizi web

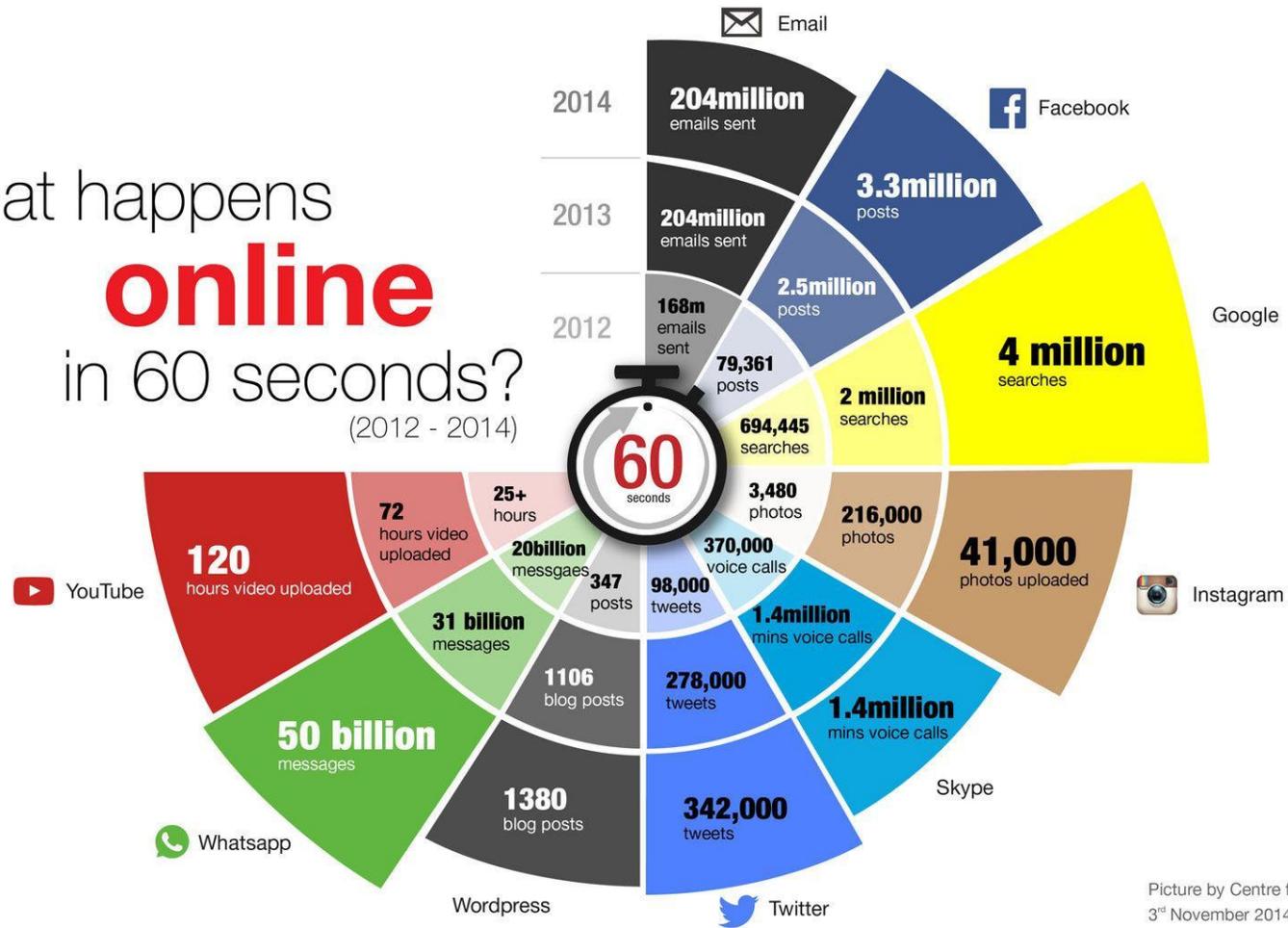


«Baratterei tutta la mia tecnologia
per una serata con Socrate»

(Steve Jobs)

Lo stile e i metodi di comunicazione si stanno rapidamente evolvendo

What happens
online
in 60 seconds?
(2012 - 2014)



Picture by Centre for Learning and Teaching
3rd November 2014.

Fonte: uk.businessinsider.com

Cosa ci viene richiesto in Italia dalle direzioni sinistri



Owner
Connected car –
Connected house



Qualche esempio operativo dall'Italia e dall'estero



Progetto «MyAngel» di Groupama
(pilota su Roma)

Fidelizzare il cliente anche attraverso il sinistro

Utilizzare la tecnologia più attuale

Condividere le attività con il network

Sperimentare nuovi processi/workflow



APP «Gotime driver» di Solera
(in prod. USA, Canada, AU
pilota in vari Paesi EMEA)

Comunicare e gestire in real time h24

Fidelizzare il cliente anche attraverso il sinistro

Utilizzare la tecnologia più attuale

Condividere le attività con il network

Sperimentare nuovi processi/workflow

Progetto «My Angel»



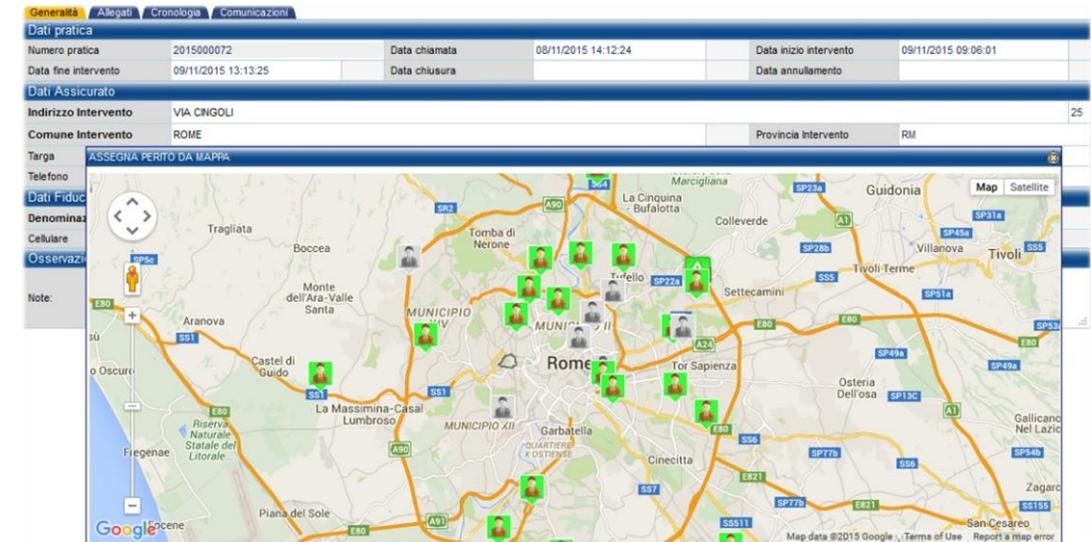
«My Angel» è una app integrata alla piattaforma fiduciari di Autosoft in uso da Groupama, con cui è possibile:

lato assicurato

- avere in **30 minuti l'assistenza di un esperto** direttamente **sul posto** e/o richiedere l'intervento del **carro attrezzi**
- ricevere consigli per la compilazione del **modulo blu**
- entrare in contatto l'agenzia
- localizzare la **carrozzeria** convenzionata più vicina

lato compagnia

- incrementare la customer experience **dal momento della richiesta di assistenza**
- raccogliere **tutte le informazioni sul danno** nell'immediatezza del momento
- **canalizzare** alla carrozzeria convenzionata
- aumentare la **percentuale dei pronti liquidazione**



Progetto «GoTime driver»



«GoTime driver» è una app Solera con cui è possibile:

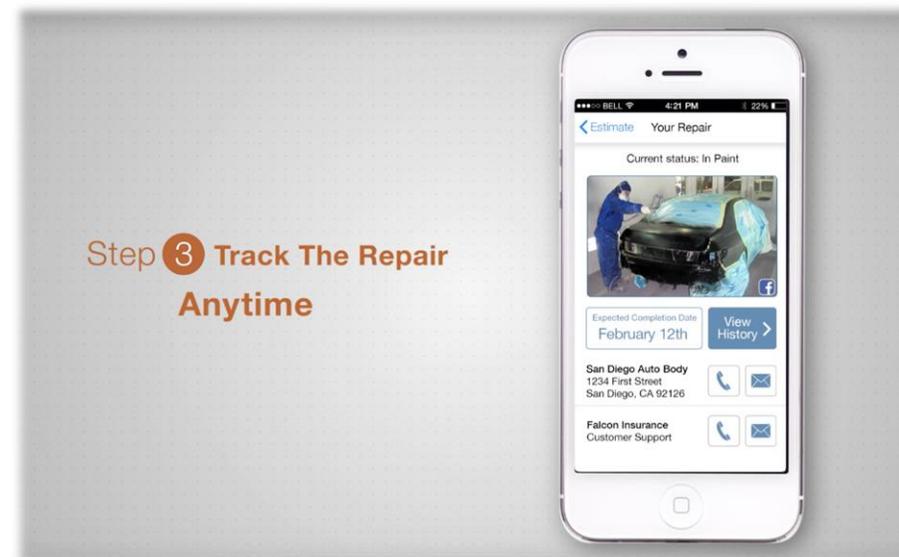
lato assicurato

in tre passi:

- 1) aprire il sinistro, raccogliere i dati sul danno e ricevere una proposta di indennizzo
- 2) prendere appuntamento con la carrozzeria
- 3) controllare lo stato della riparazione del proprio veicolo



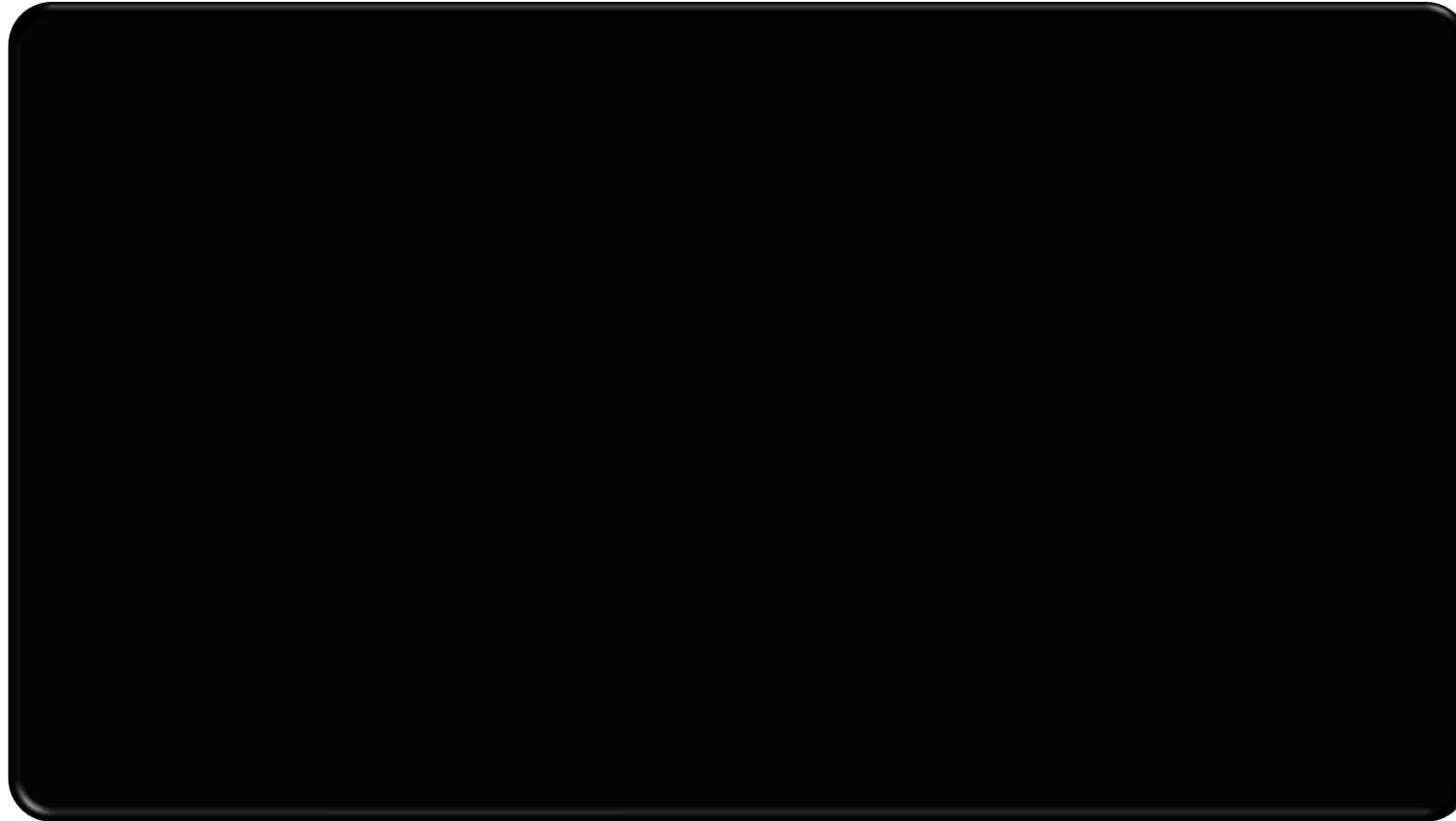
Step 1 **Get an Estimate**
Easy & Accurate Photos



lato assicurazione

- incrementare la customer experience **dal momento della richiesta di assistenza**
- raccogliere **tutte le informazioni sul danno** nell'immediatezza del momento
- **canalizzare** alla carrozzeria convenzionata
- aumentare la **percentuale dei pronti liquidazione**

Progetto «*GoTime* driver»



Le difficoltà legate all'adozione degli strumenti digitali da parte delle direzioni sinistri

Integrazione con i sistemi compagnia esistenti

Risorse IT

Know-how comunicazione digitale e social

Condivisione strategie con il proprio network

«C'è vero progresso solo quando i vantaggi di una nuova tecnologia diventano per tutti»

(Henry Ford)