



ClicCAAcì

il sinistro in un click

un nuovo punto di contatto digitale

Crédit Agricole Assicurazioni



Il Sinistro è un momento chiave nella vita di un contratto assicurativo.

Ed è proprio da qui che ad inizio 2015 abbiamo deciso di iniziare il nostro programma di trasformazione digitale.

Stefano Bombara, IT Manager



Crédit Agricole ha deciso di avvalersi del supporto di RGI, che oltre all'expertise trentennale tecnologica, ha messo a disposizione della Compagnia le proprie competenze in ambito usability e user experience.

Laura Brancaleoni, Direttore Sinistri Crédit Agricole

Sommario

Crédit Agricole Assicurazioni è la società di Bancassicurazione Danni che distribuisce le proprie soluzioni assicurative attraverso il Gruppo Cariparma rivolgendosi ai clienti di Cariparma, Friuladria e Carispezia, reti bancarie del Gruppo Crédit Agricole, con l'obiettivo di ampliare la tradizionale offerta bancaria.

Crédit Agricole Assicurazioni, adattando al mercato italiano l'esperienza di successo francese del Gruppo Crédit Agricole, leader nel settore bancassicurativo, si pone come mission di offrire servizi assicurativi di elevato valore aggiunto, prodotti caratterizzati da semplicità, chiarezza, flessibilità e di prendersi cura del cliente nel momento del bisogno con strutture specializzate che gestiranno con professionalità e tempestività ogni circostanza.

Crédit Agricole Assicurazioni è una tra le prime Compagnie italiane che ha deciso di puntare sui servizi digitali della multicanalità come leva strategica di business. Per questo motivo ha scelto di creare una App B2C, dedicata ai propri clienti per la denuncia dei sinistri e la consultazione del loro stato di avanzamento. L'App permette di sfruttare la tecnologia mobile e la disponibilità delle informazioni in ogni momento e in ogni luogo, anche grazie all'integrazione real time con i sistemi di Back End della Compagnia.

PASS_Insurance per il mondo Danni

Infatti, accanto ai servizi tradizionali offerti dalle Banche e intermediari, la Compagnia ha deciso di dare al cliente la libertà di scegliere il canale di comunicazione che più preferisce per mettersi in contatto con la Compagnia, denunciare i propri Sinistri e consultare il loro stato di avanzamento. Per questo progetto, Crédit Agricole ha deciso di usufruire del supporto di RGI, che oltre alla sua esperienza di quasi 30 anni in ambito tecnologico, ha messo a disposizione della Compagnia le proprie competenze in ambito usability e user experience. Questi due aspetti sono stati molto importanti per la scelta da parte del partner della Compagnia per garantire la linearità del design e la semplicità di utilizzo dell'applicazione.



Lo scenario

Ad inizio 2015, Crédit Agricole ha iniziato un programma di trasformazione digitale, spingendosi verso la digitalizzazione del suo modello gestionale.

Con l'app ClicCAAcì, la Compagnia ha creato un nuovo punto di contatto digitale con l'assicurato che facilita le attività di post-vendita e il supporto da parte del customer service, oltre ad ottimizzare i processi di gestione del sinistro. In Crédit Agricole, il cliente è posto al centro della vision strategica.

Oggi, però, il cliente assicurativo è cambiato: accanto a quelli più "tradizionali" che preferiscono rivolgersi all'agente di fiducia, vi sono anche i clienti che sono definiti "digital natives", le cui abitudini e comportamenti di acquisto sono plasmati dall'utilizzo costante di smartphone e app.

Per questo motivo, Crédit Agricole offre ai suoi clienti la libertà di scegliere il proprio canale comunicativo preferito, da quello agenziale a quello digitale, con la possibilità di denunciare un sinistro e accedere ai propri dati con le stesse funzionalità sia tramite l'app che

attraverso il portale di HomeInsurance.

Crédit Agricole ha quindi scelto di arricchire la propria offerta con servizi più coinvolgenti, più efficienti e più personalizzati.

I principali obiettivi della Compagnia, in questo progetto di trasformazione digitale, sono stati:

- Offrire una customer experience positiva
- Semplificare le interazioni tra la Compagnia e la sua customer base attraverso un nuovo touch point digitale
- Digitalizzare il modello di business dei Sinistri, facilitando i servizi post vendita e il customer service
- Sviluppare una differenziazione e un vantaggio competitivo rispetto le altre Compagnie italiane.

PASS_Insurance per il mondo Danni

Crédit Agricole è fortemente convinta che offrire all'assicurato una customer experience positiva tramite le nuove tecnologie digitali, e in particolare quelle mobile, sia uno degli aspetti più complessi ma allo stesso tempo più performanti in termini di business.

La scelta di offrire un'app per la denuncia e consultazione dei sinistri genera valore sia da un punto di vista di servizio al cliente sia per la Compagnia, attraverso l'ottimizzazione dei processi, che diventano più veloci e più accurati grazie ad un maggior controllo sui dati inseriti e anche meno onerosi per il front office, che può così dedicarsi ad attività a più alto valore aggiunto e quindi ad offrire un servizio migliore.

Tramite l'app, l'assicurato diventa la fonte primaria di informazioni e beneficia quindi di un punto di contatto più diretto con la Compagnia, che può sveltire l'intero ciclo di vita del Sinistro grazie alla digitalizzazione dell'intero processo fin dall'inizio.

Oltre alle funzionalità presenti anche sull'HomeInsurance, come l'accesso ai propri dati, l'app consente all'assicurato di denunciare un sinistro sfruttando le peculiarità tipiche di smartphone e tablet, come ad esempio scattare una foto del sinistro e inviarla direttamente dalla galleria oppure geolocalizzare la propria posizione per ottenere un'assistenza in loco più rapida.

Le fasi del progetto

Il progetto dell'app è partito ad Aprile 2015 ed è stato suddiviso in 3 fasi incrementalmente: si è partiti con la denuncia di sinistro di tipo CARD per il ramo Auto e il relativo interfacciamento con i sistemi di Home Insurance e di back end.

La prima fase di progetto era live da Ottobre 2015.

La seconda fase sarà invece live da Marzo 2016 e integrerà anche le funzionalità relative alla denuncia dei sinistri dei Rami Elementari, oltre alle funzionalità relative alla geolocalizzazione, per poi procedere con una terza fase relativa ai sinistri Auto non CARD e Infortuni.

Il gruppo di lavoro che ha lavorato sul progetto è stato un team misto di competenze e realtà aziendali. Essenziale per la buona riuscita del progetto è stata la progettazione di user experience calata espressamente sulle esigenze di Crédit Agricole.

RGI ha infatti disegnato un'architettura semplice e lineare che permette di individuare agevolmente le informazioni necessarie e che consenta un accesso immediato alle funzionalità rilevanti grazie all'uso di un layout chiaro ed immediato che rispecchi gli standard dell'usabilità.

La Soluzione di RGI

Tramite l'App ClicCAAcì, RGI ha messo a disposizione degli assicurati della Compagnia Crédit Agricole uno strumento rapido e semplice di dialogo con la compagnia. L'utente che ne usufruisce ha la doppia possibilità di reperire le informazioni chiave inerenti i propri sinistri, nonché di fornire egli stesso in prima battuta i dati fondamentali per segnalare un sinistro, velocizzandone quindi presa in carico e gestione da parte della compagnia.

Tramite l'App Sinistri la compagnia offre inoltre ai propri clienti un servizio di assistenza immediato e dall'utilizzo intuitivo per i casi di emergenza e non.

L'app ha quindi come finalità la messa a disposizione del cliente di tre funzioni principali:

- La consultazione dei sinistri ed il relativo stato di avanzamento in cui il cliente è coinvolto, che viene erogata dando visibilità di alcune delle informazioni più rilevanti inerenti gli stessi.
- La denuncia di un sinistro, ovvero una procedura rapida, intuitiva e guidata, tramite la quale il cliente segnala alla compagnia il verificarsi di un rischio per il quale è assicurato.
- L'assistenza che viene offerta con più modalità e per molteplici necessità.

Completano il panorama di funzionalità, usufruibili dal cliente in momenti strategici dei flussi di navigazione, le più importanti funzioni native dei moderni smartphone e tablet:

- Acquisizione immagini (ad esempio di documenti) tramite fotocamera.
- Chiamate dirette a numeri predefiniti.
- Impostazione località tramite geolocalizzazione.
- Ricezione notifiche push e-mail.

Le principali caratteristiche dell'App ClicCAAcI sono:

- Un'app che permette ai clienti di CreditAgricole di accedere in mobilità alle funzionalità di segnalazione e consultazione sinistri oltre ai contatti diretti della compagnia o, in caso di necessità, alla centrale operativa.
- Un'architettura semplice e lineare che permette di individuare agevolmente le informazioni necessarie.
- Accesso immediato alle funzionalità rilevanti grazie all'uso di un layout chiaro ed immediato che rispecchia gli standard dell'usabilità.
- Un'attenta progettazione calata espressamente sulle esigenze della compagnia.
- Un visual innovativo che rispecchia i trend di mercato.

Technical Highlights

L'app è fruibile sui principali device Android e Apple attraverso il download dagli store ufficiali (PlayStore e App Store). Lo sviluppo ha riguardato sull'ottimizzazione in termine di leggerezza e semplicità di fruizione.

L'app è compatibile con le seguenti release di OS:

- **iOS 7.0 e superiori**
- **Android 4.2.2 e superiori**
- **Pagina con testo informativo e possibilità di chiamata diretta alle centrali operative.**

PASS_Insurance per il mondo Danni

Sono previsti tre differenti filtri per:

- **Assistenza stradale**
- **Invio artigiano**
- **Servizio blocco carte**

E' inoltre possibile contattare il numero verde UGS per info generiche.

Per poter accedere alle funzionalità dell'app sinistri è necessario che il cliente della Compagnia provveda alla registrazione della propria utenza tramite la quale accedere all'app e potersi autenticare anche per gli accessi successivi. L'accesso al sistema viene permesso a seguito di validazione dell'utente effettuata tramite un web service.

Se l'utente è già registrato al portale online Home Insurance della Compagnia potrà accedere all'app utilizzando le stesse credenziali (indirizzo e-mail e password) senza dover procedere ad una nuova registrazione. Specularmente se un utente effettua la registrazione via app potrà effettuare l'accesso anche all'Home Insurance con le stesse credenziali.

Effettuata la registrazione l'utente accede alla mappa Home, la stessa che ritroverà direttamente dopo il login di ogni accesso successivo. In questa mappa l'utente potrà accedere alle funzionalità dell'app:

- **Consultazione sinistri;**
- **Segnalazione sinistro;**
- **Gestione account;**
- **Assistenza.**

Risultati e benefici e gli impatti sugli utenti

Dopo 3 mesi dell'avvio in produzione, oggi l'app è stata scaricata da oltre 200 assicurati. Oggi siamo ad un 87% di valore in termini di customer satisfaction, un ottimo risultato che è frutto dell'attenzione di Crédit Agricole al proprio assicurato. Grazie all'utilizzo sempre maggiore dell'app, è previsto un incremento di altri 3 punti percentuali, portandolo ad un 90% di soddisfazione degli utenti.

L'obiettivo futuro della Compagnia è di portare sull'App tutte le funzionalità presenti oggi sull'Home Insurance, sia per la gestione del portafoglio, quale ad esempio la preventivazione, la sottoscrizione, il rinnovo dei contratti e la gestione del post vendita, sia per migliorare il servizio al cliente, attraverso la visualizzazione di tutorial o per aprire chat con il centro operativo e pianificare

un appuntamento con il proprio agente di zona.

Si prevede che un numero crescente di assicurati utilizzerà questo canale di comunicazione con Crédit Agricole, con un conseguente decremento del 10% nelle chiamate per richieste di assistenza alla denuncia di sinistro e per le informazioni relative allo stato di avanzamento della pratica.

L'App, migliorando sia la customer experience che la customer satisfaction, aumenterà la brand awareness del mercato verso Crédit Agricole sul tema della gestione dei Sinistri.



Per Informazioni:

www.rgigroup.com

info@rgigroup.com

Contatti

RGI S.p.A.

Sede Legale:

Via San Gregorio, 34

20124 Milano

RGI S.p.A.

Factory:

Via C. Pavese, 6

10015 Ivrea (TO)

Tel. +39 0125 618000

Fax +39 0125 634059