

INNOVATION TEAM

Research & Analytics MBS

 **INSURANCE CONNECT**
INNOVATION SUMMIT 2022

PIATTAFORME TECNOLOGICHE: CHE COSA SERVE A INTERMEDIARI E CLIENTI

Presentazione della ricerca Innovation Team

Fabio Orsi, partner Innovation Team – MBS Consulting

Milano, 9 giugno 2022

Gli intermediari al culmine di una lunga fase di efficientamento

AGENTI & BROKER	2010	2021	Var. 10-21	
Raccolta auto ('000)	18,251	14,100	-22.7%	↓
Quota di mercato auto	86.7%	86.5%	-0,2	=
Raccolta danni non auto ('000)	14,029	16,421	+17,0%	↑
Quota di mercato danni non auto	76.4%	72.2%	-4,2	↓
N° agenzie	14,664	10,589	-27,8%	↓

Fonte: elaborazioni Innovation Team su dati ANIA, Ivass



TECNOLOGIA

Sfruttare piattaforme e nuove tecnologie per incrementare:

- efficienza operativa
- gestione dei clienti
- efficacia commerciale
- consulenza



BISOGNI EMERGENTI

Sollecitare i bisogni emergenti delle famiglie in una lunga fase di incertezza



ECOSISTEMI DI SERVIZI

Valorizzare l'offerta di servizi integrativi delle soluzioni assicurative tradizionali per incrementare i ricavi

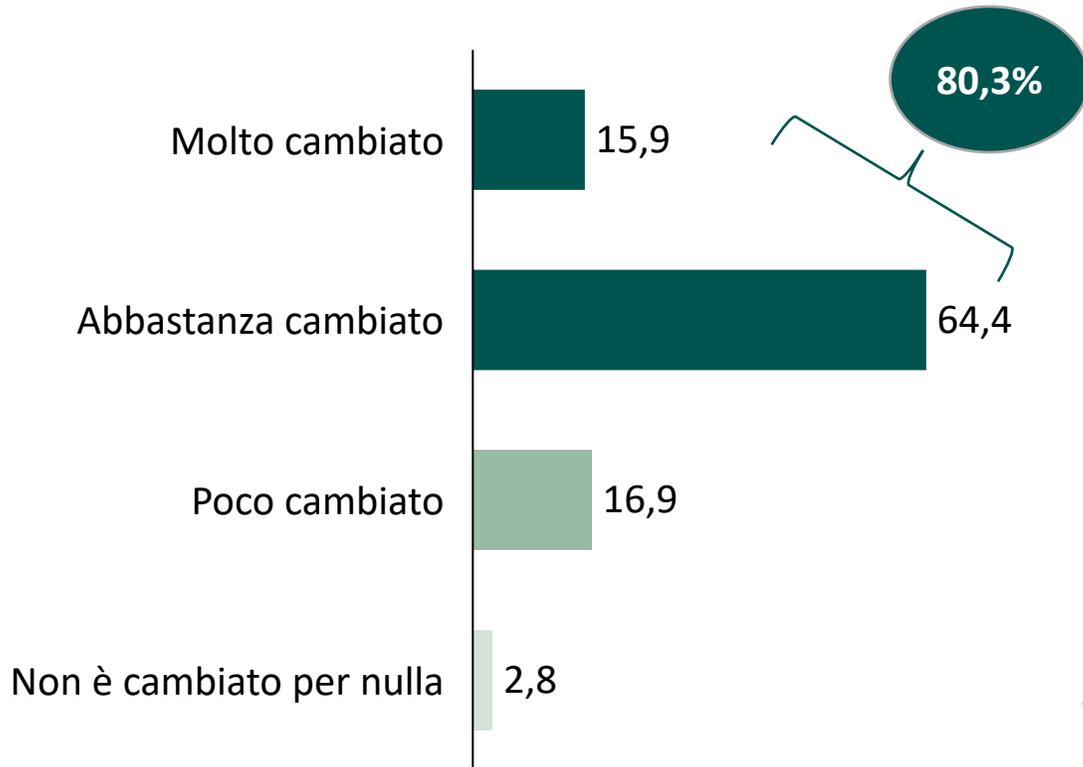


BIG DATA

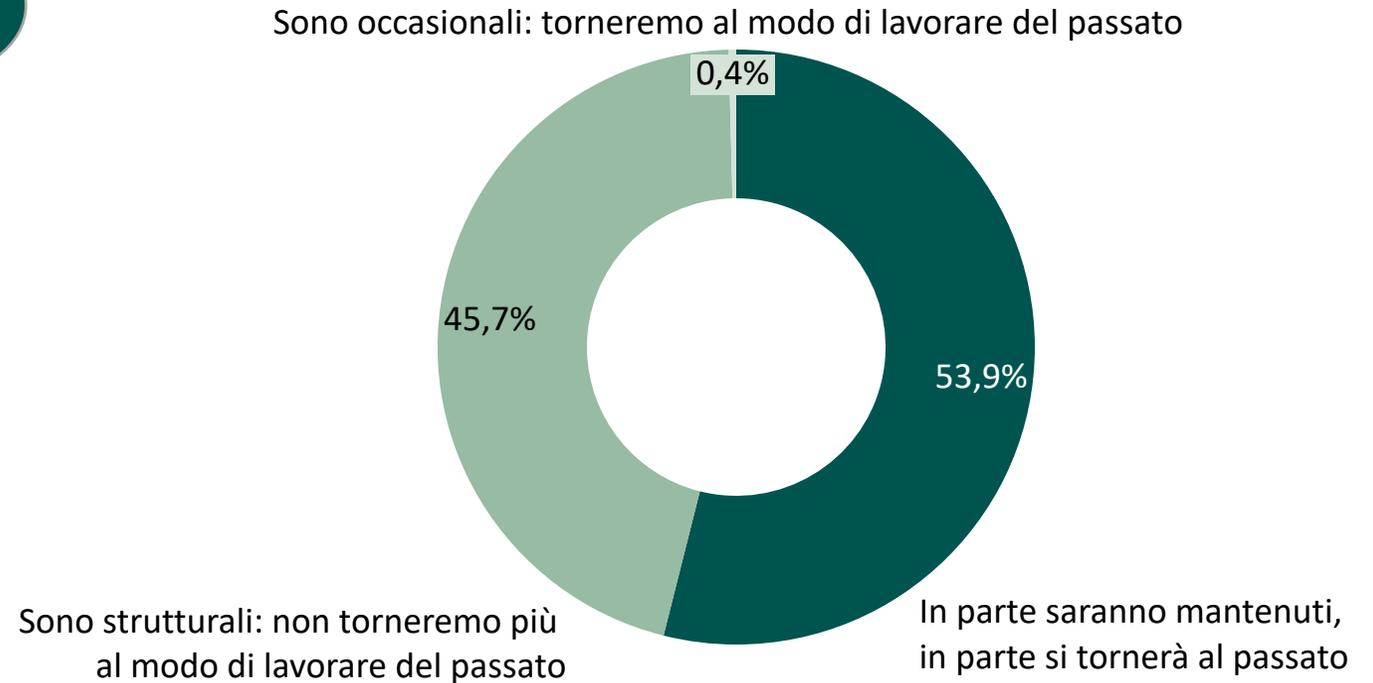
Dalle anagrafiche clienti all'utilizzo dei big data per migliorare l'efficacia commerciale e la capacità di comprensione dei bisogni

Il cambiamento in corso appare irreversibile...

Rispetto al passato, negli ultimi due anni il modo di lavorare in agenzia è...



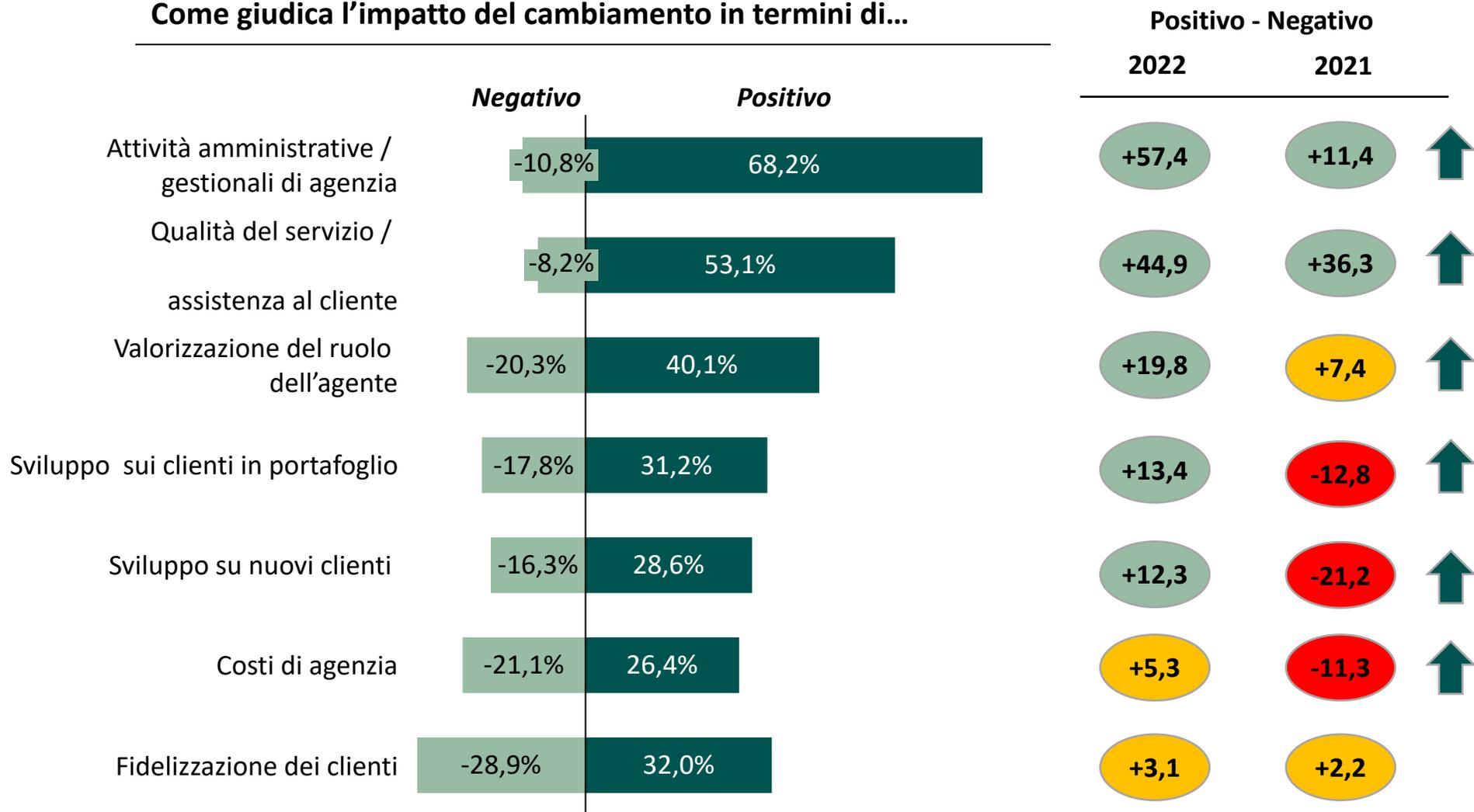
I cambiamenti avvenuti nel modo di lavorare negli ultimi due anni....



Fonte: indagine Innovation Team, maggio 2022

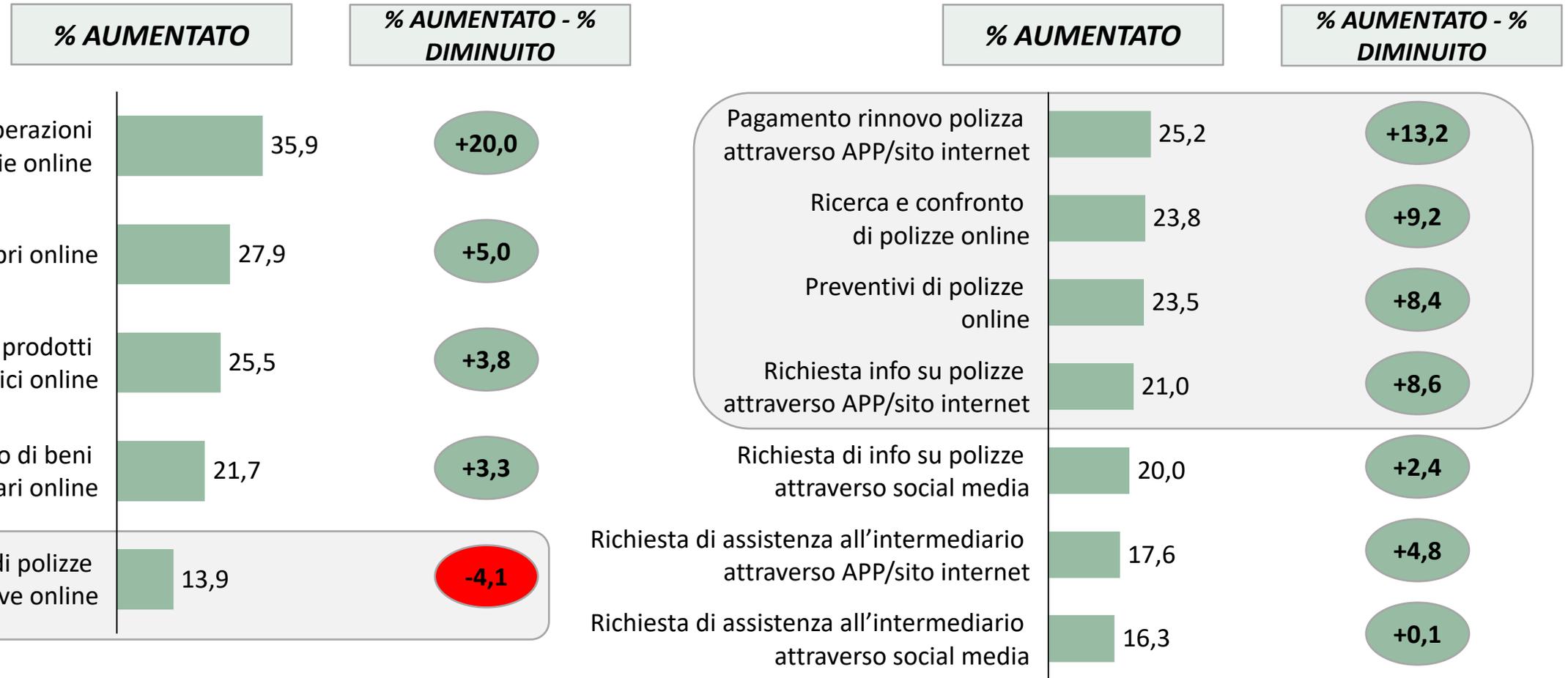
...e inizia a generare impatti positivi

Come giudica l'impatto del cambiamento in termini di...

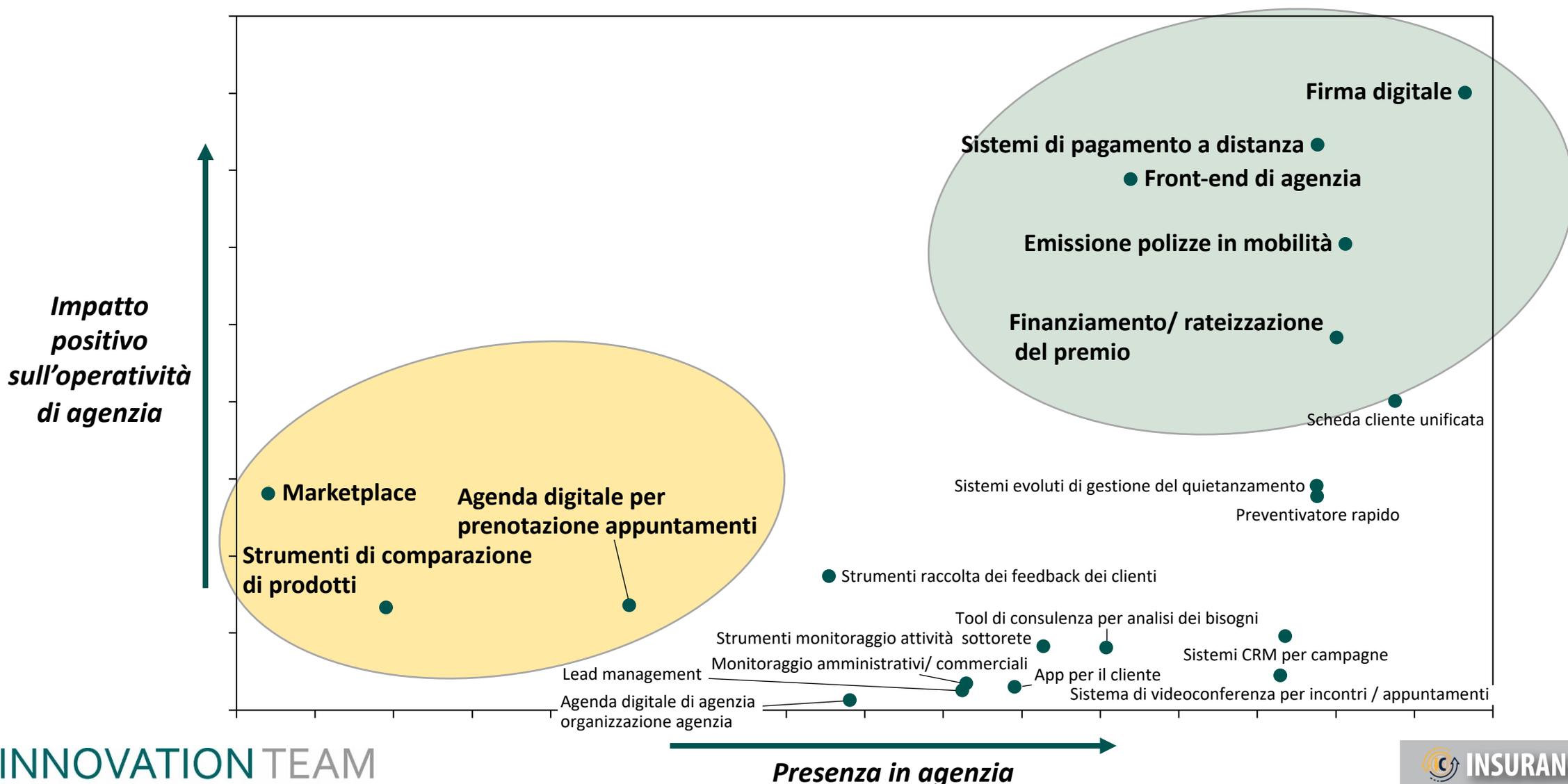


Cambiano anche i clienti, non tanto nella propensione all'acquisto online ma soprattutto nei canali di relazione con compagnie e intermediari

Rispetto al passato, come sono cambiate le sue abitudini relativamente a....



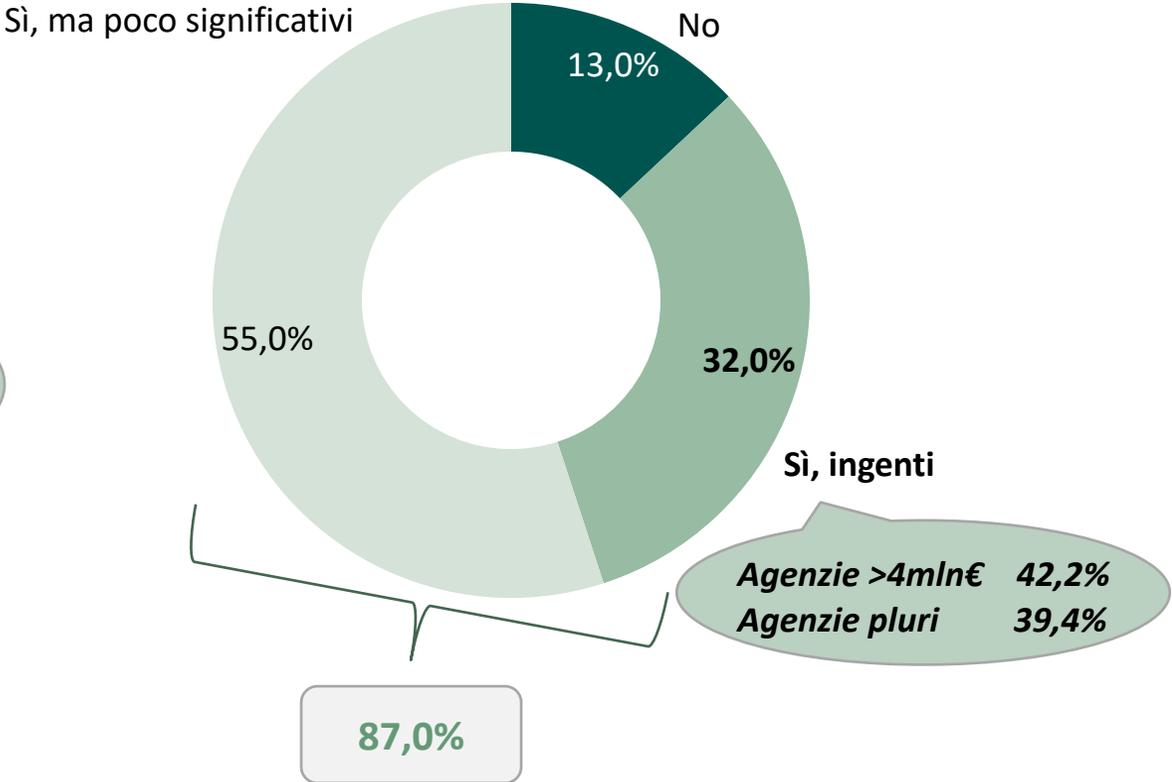
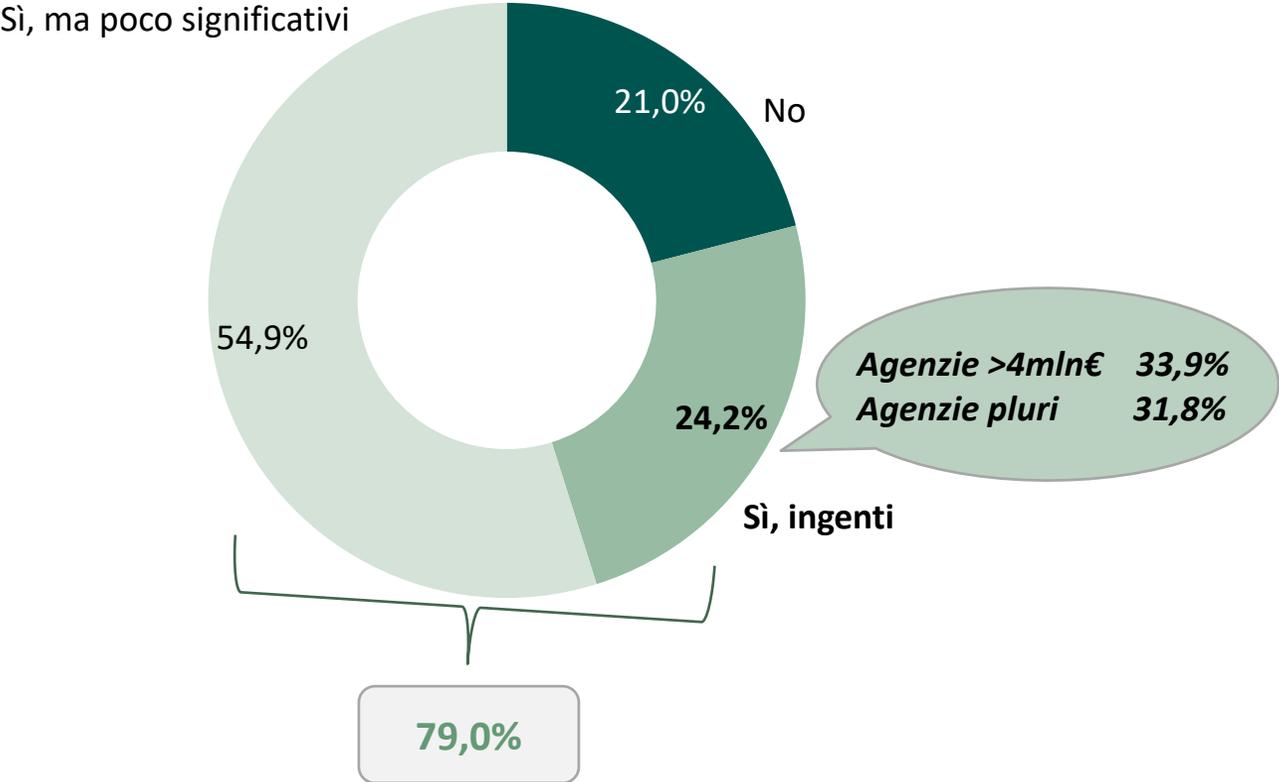
La tecnologia in agenzia al momento è soprattutto a supporto dell'efficienza operativa



Gli investimenti in tecnologia degli intermediari sono in crescita

Negli ultimi tre anni ha effettuato investimenti di tipo informatico / tecnologico per la sua agenzia?

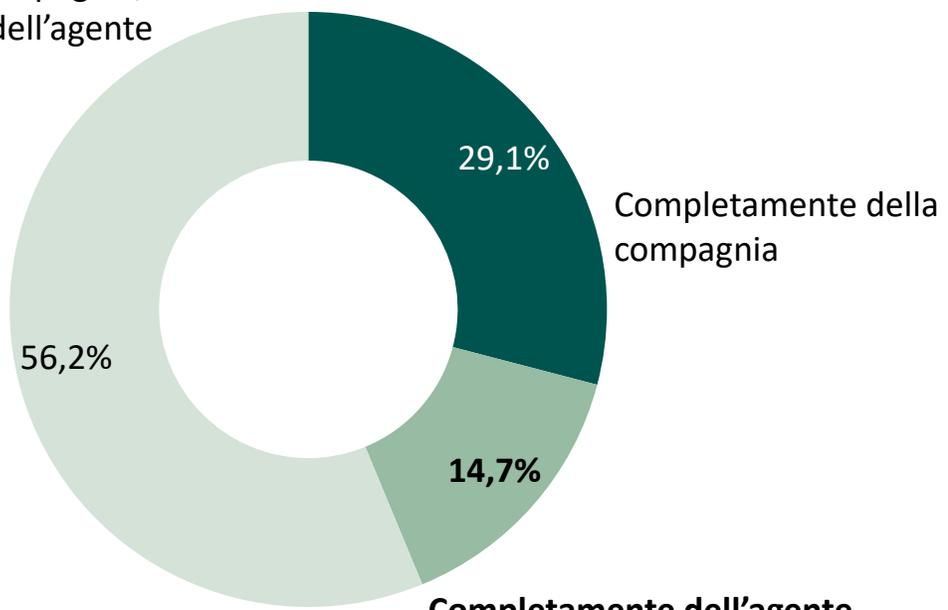
Pensando ai prossimi anni, prevede di effettuare investimenti di tipo informatico / tecnologico per la sua agenzia?



Gli intermediari riconoscono la necessità di investire in tecnologia, anche se è imprescindibile il supporto delle compagnie

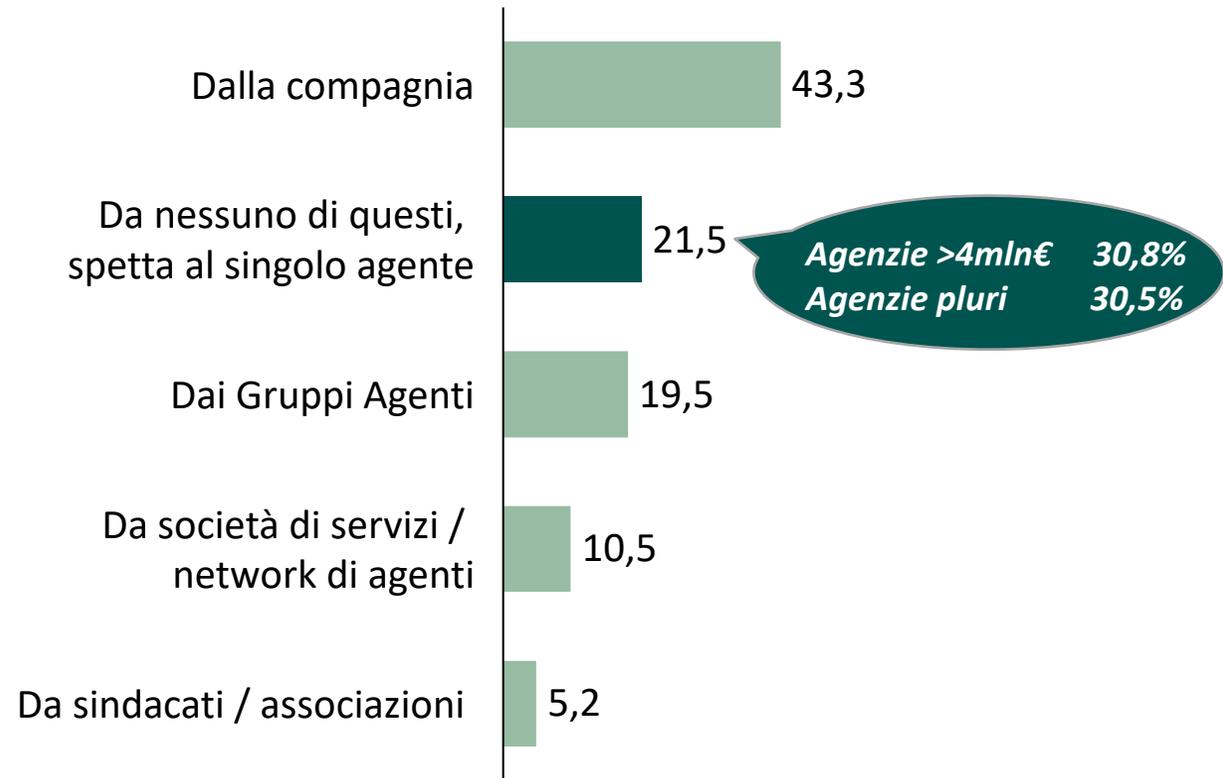
Gli investimenti per l'innovazione tecnologica dovrebbero essere a carico di...

In parte della compagnia,
in parte dell'agente



Agenzie >4mln€ 26,1%
Agenzie pluri 24,2%

L'innovazione tecnologica dovrebbe essere veicolata da...



Agenzie >4mln€ 30,8%
Agenzie pluri 30,5%

Front-end integrato di agenzia e tool di comparazione dell'offerta le priorità secondo gli intermediari

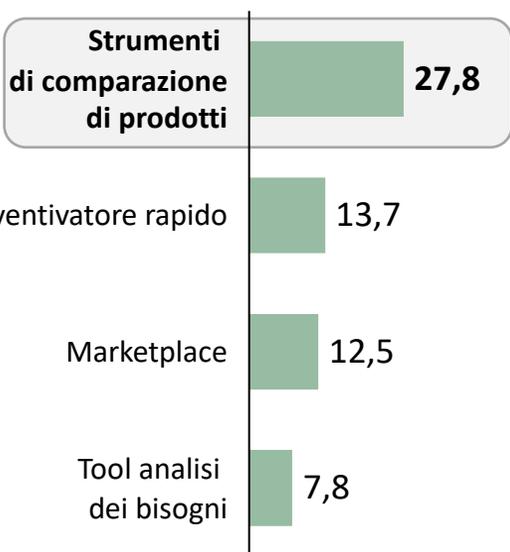
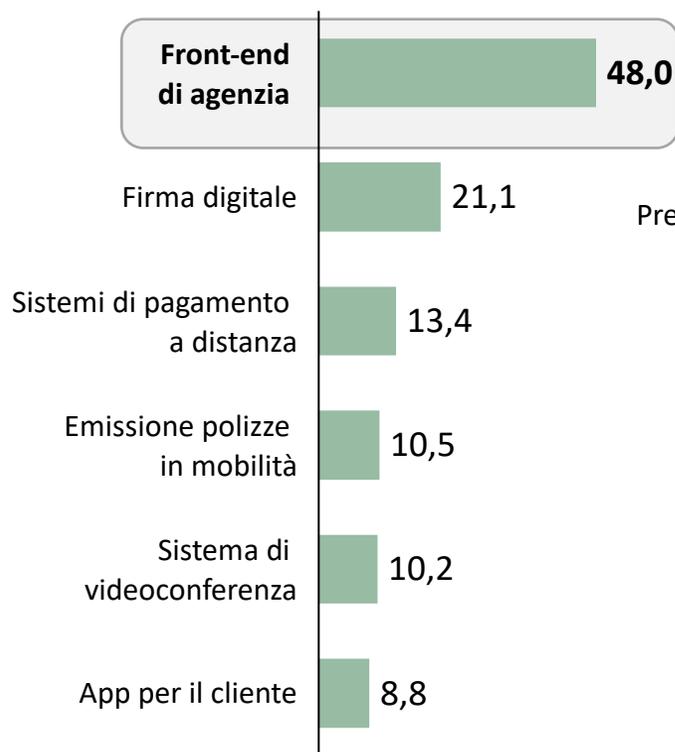
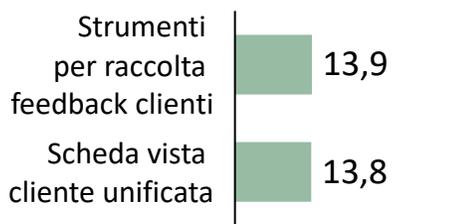
Quali sono le tecnologie su cui investire prioritariamente?

EFFICIENZA COMMERCIALE

GESTIONE DEI CLIENTI

EFFICACIA OPERATIVA

SUPPORTO ALLA CONSULENZA

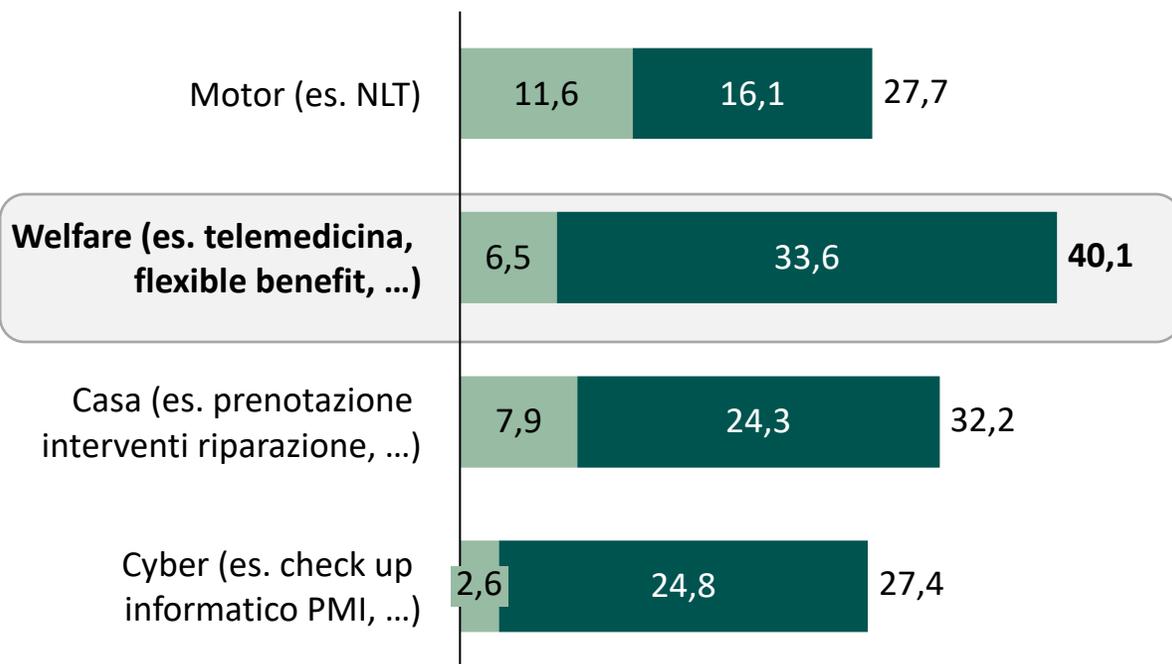


Lo sviluppo di nuove offerte di servizi può essere di valore aggiunto per i clienti

11

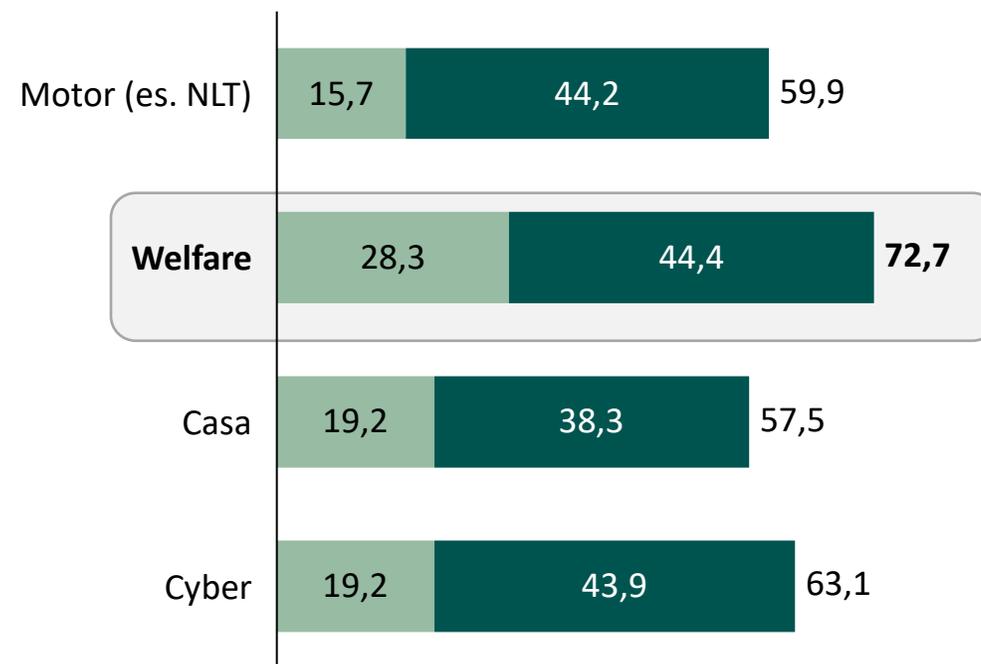
Quanto spesso le capita di proporre servizi non strettamente assicurativi in ambito...

Molto spesso Qualche volta

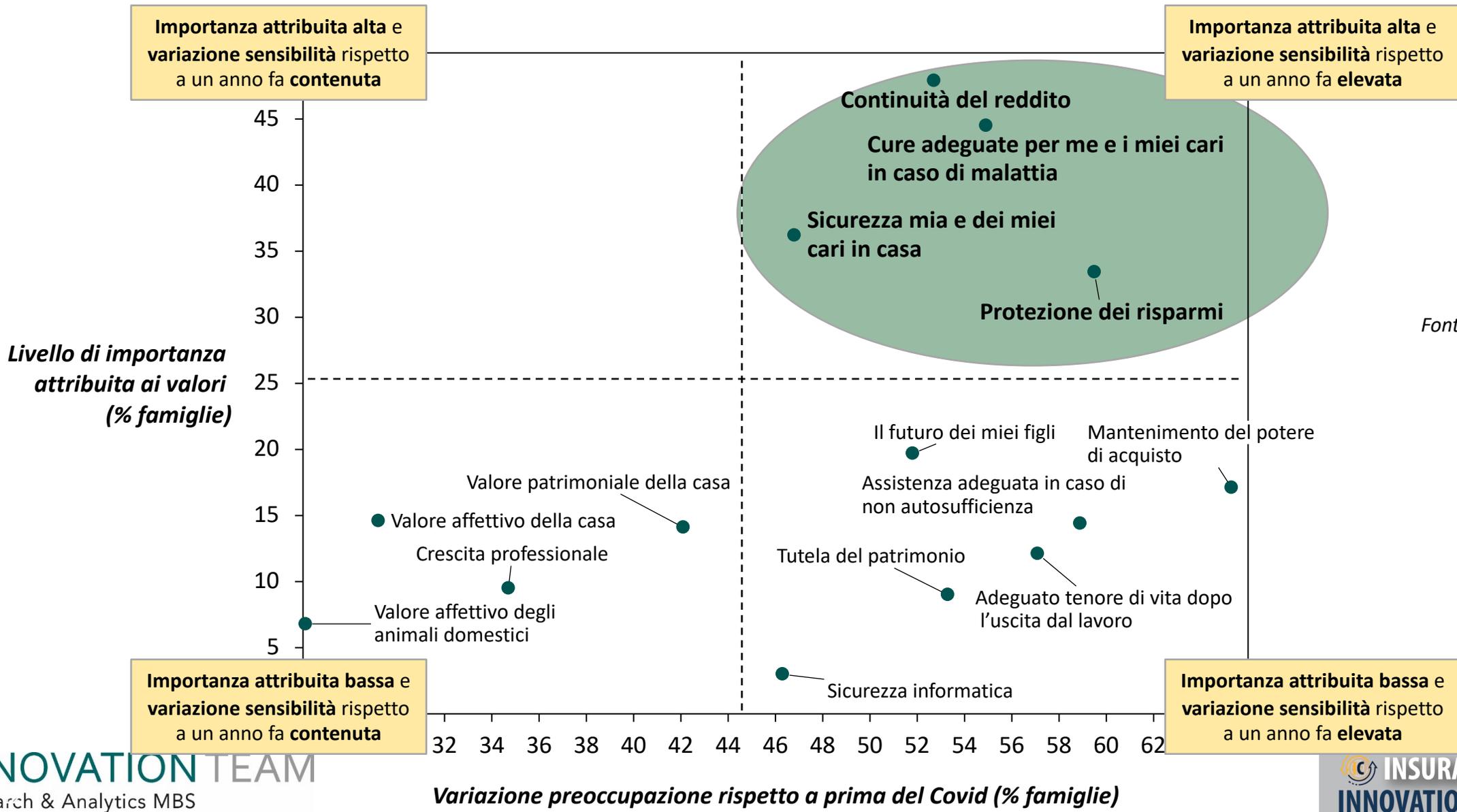


In generale quanto ritiene che i servizi non strettamente assicurativo possano essere un valore aggiunto per i clienti?

Molto Abbastanza



Valorizzare il ruolo delle assicurazioni come risposta a bisogni di protezione emergenti, in un momento di forte incertezza



Fonte: Termometro Italia, Innovation Team – Maggio 2022