

GLI INTERMEDIARI IN UN MONDO PHYGITAL

Presentazione della ricerca

INNOVATION TEAM

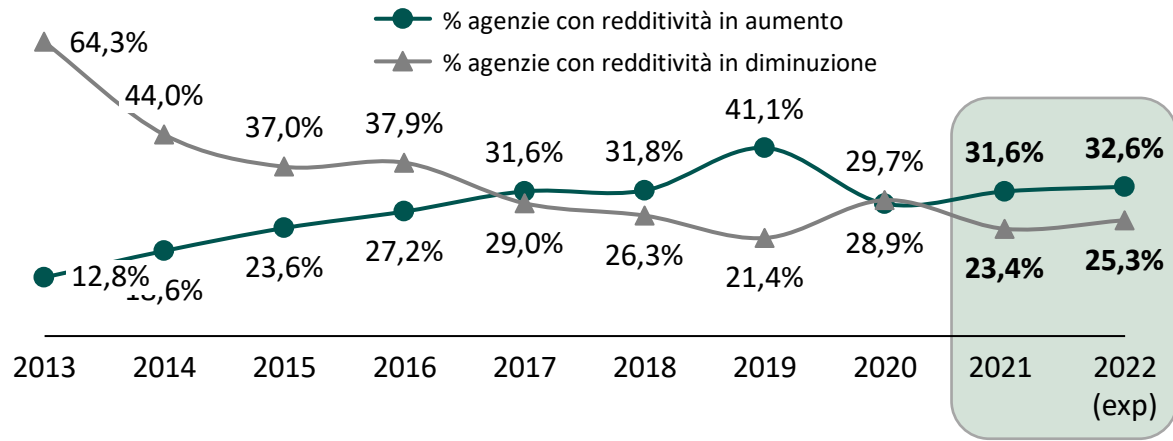
Research & Analytics MBS

Fabio Orsi, partner Innovation Team – MBS Consulting

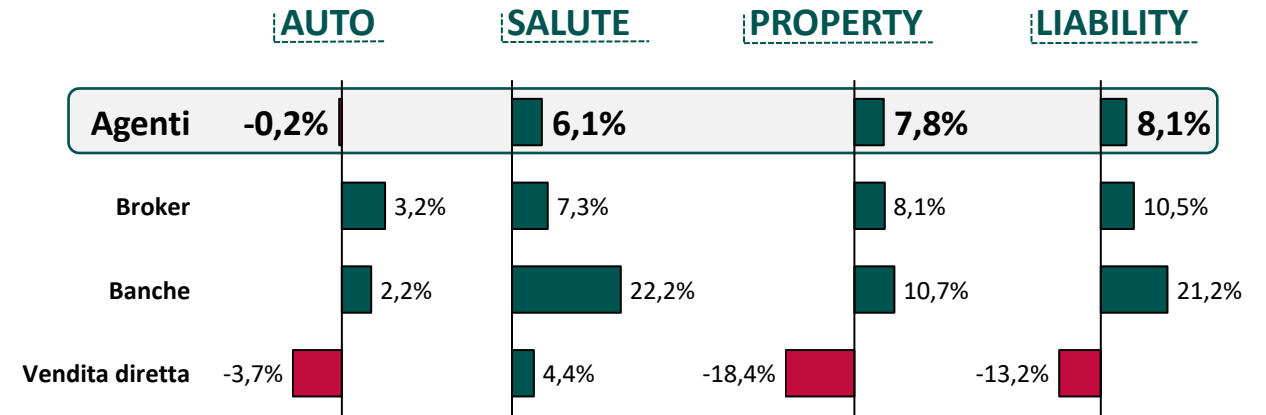
Milano, 6 giugno 2023

Una congiuntura favorevole per il canale agenziale

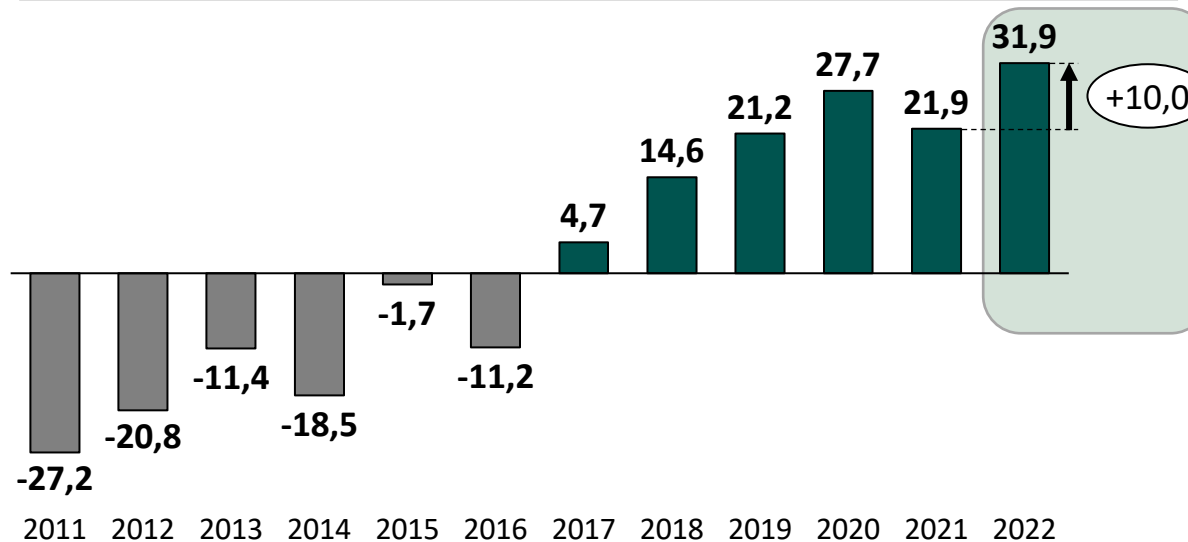
Trend redditività di agenzia 2013-2022 – Dichiarazioni degli agenti (mkt)



Raccolta Danni per canale – var. % 2022/2021

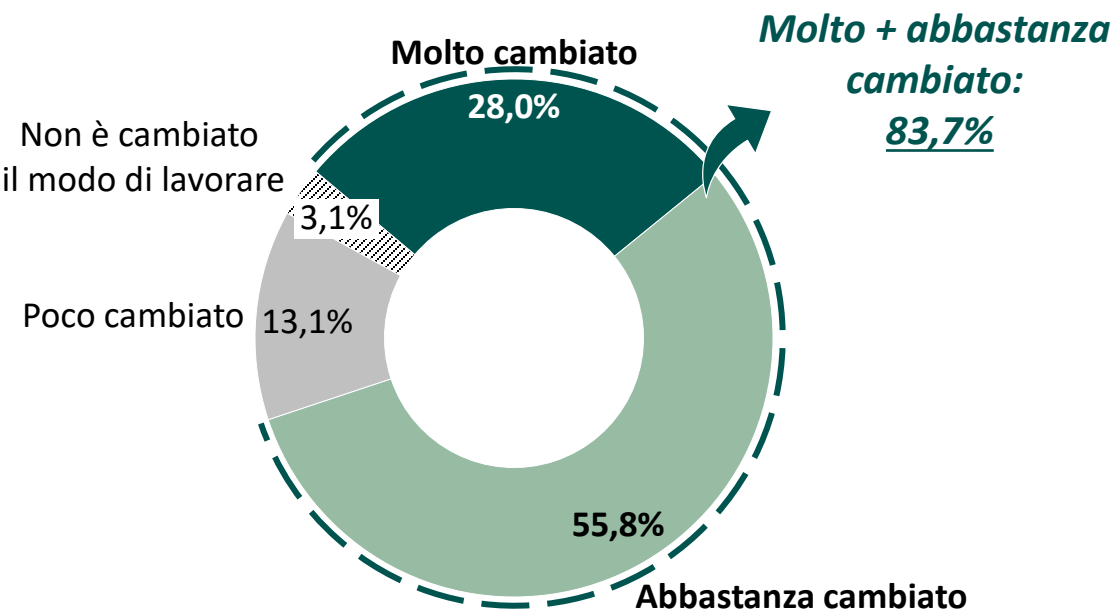


Evoluzione Net Promoter® Score - Mercato

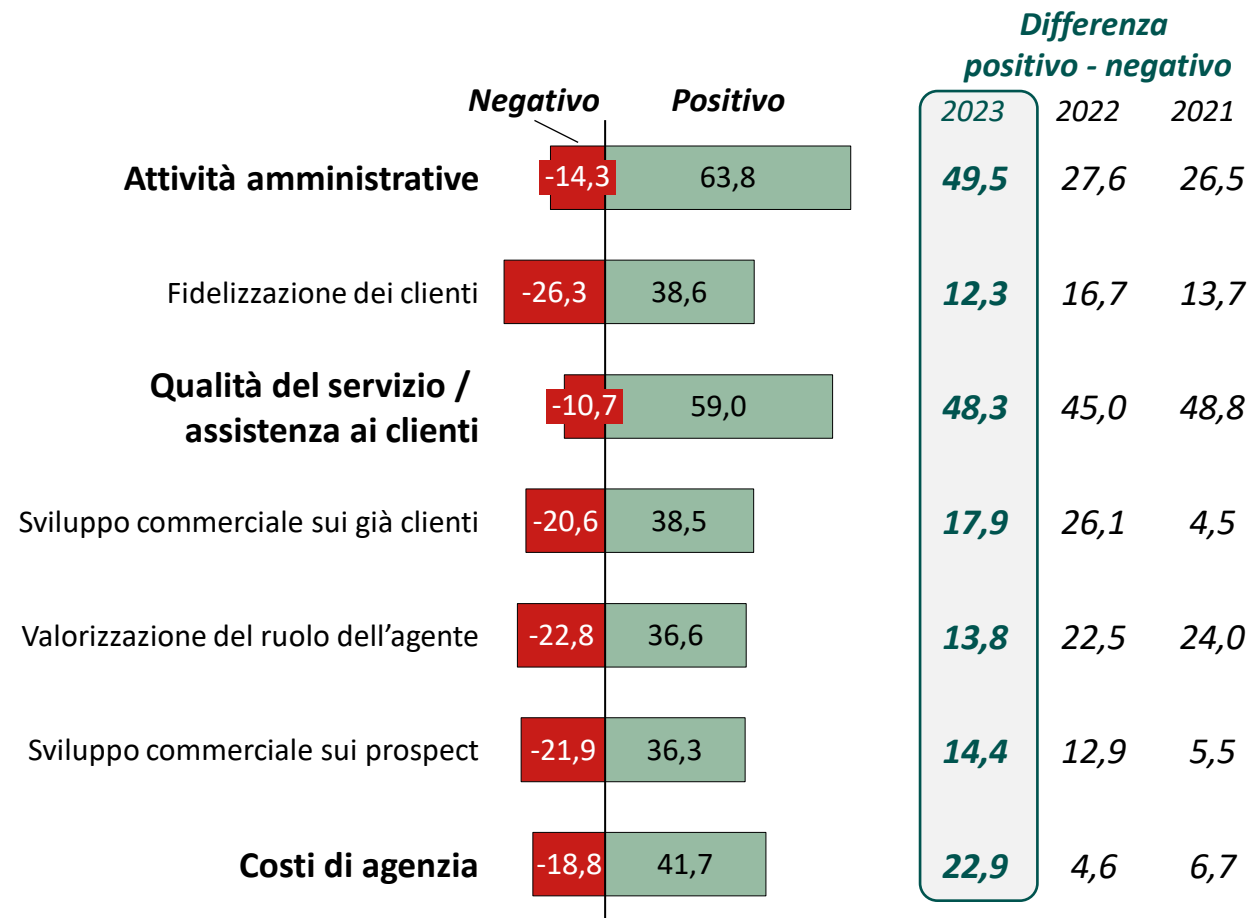


Il cambiamento è avviato e genera impatti positivi

In generale, in seguito alla pandemia, direbbe che il modo di lavorare in agenzia è...



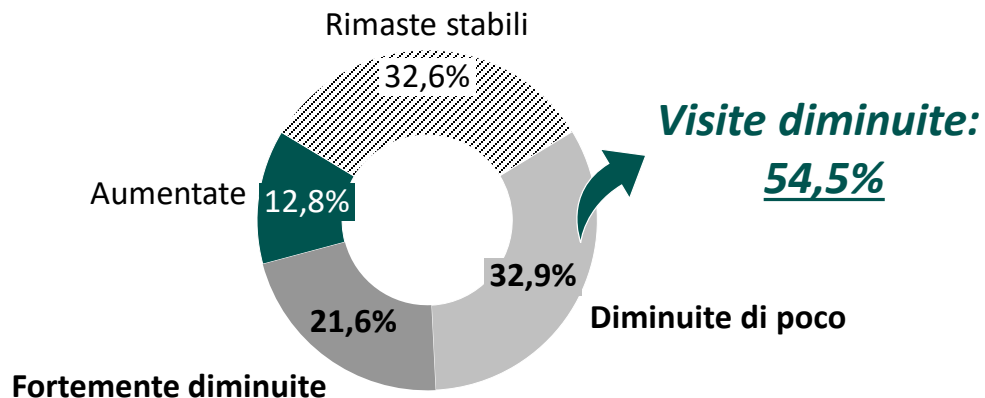
In riferimento ai cambiamenti avvenuti nel modo di lavorare, come giudica l'impatto sui seguenti fattori?



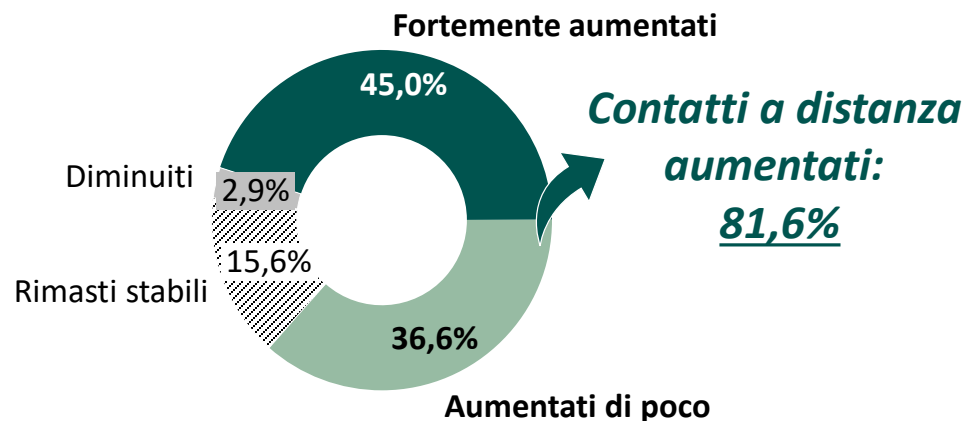
Fonte: indagine Innovation Team, maggio 2023

Cambiano le modalità di relazione con il cliente: meno visite in agenzia, più contatti a distanza

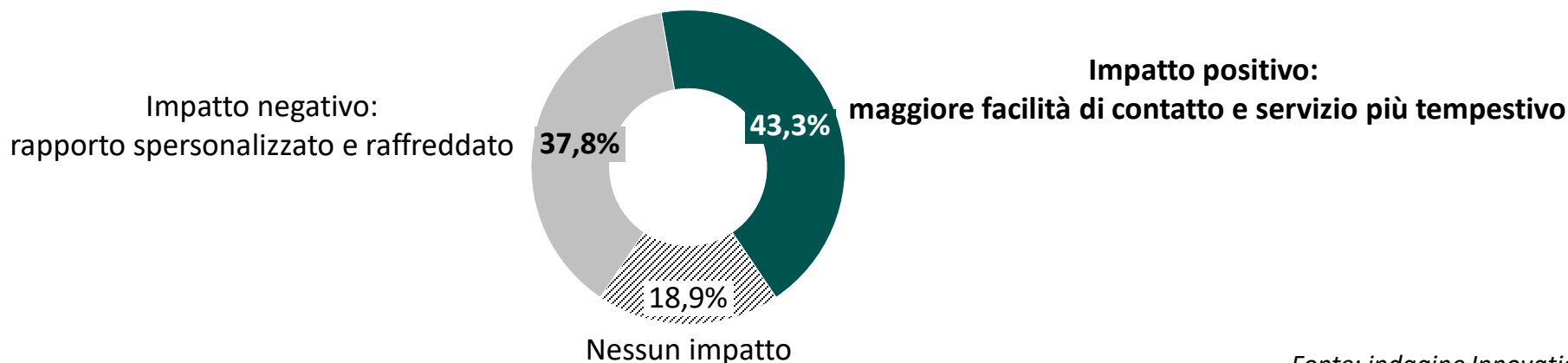
In seguito alla pandemia, le visite in agenzia sono...



In seguito alla pandemia, i contatti a distanza sono...



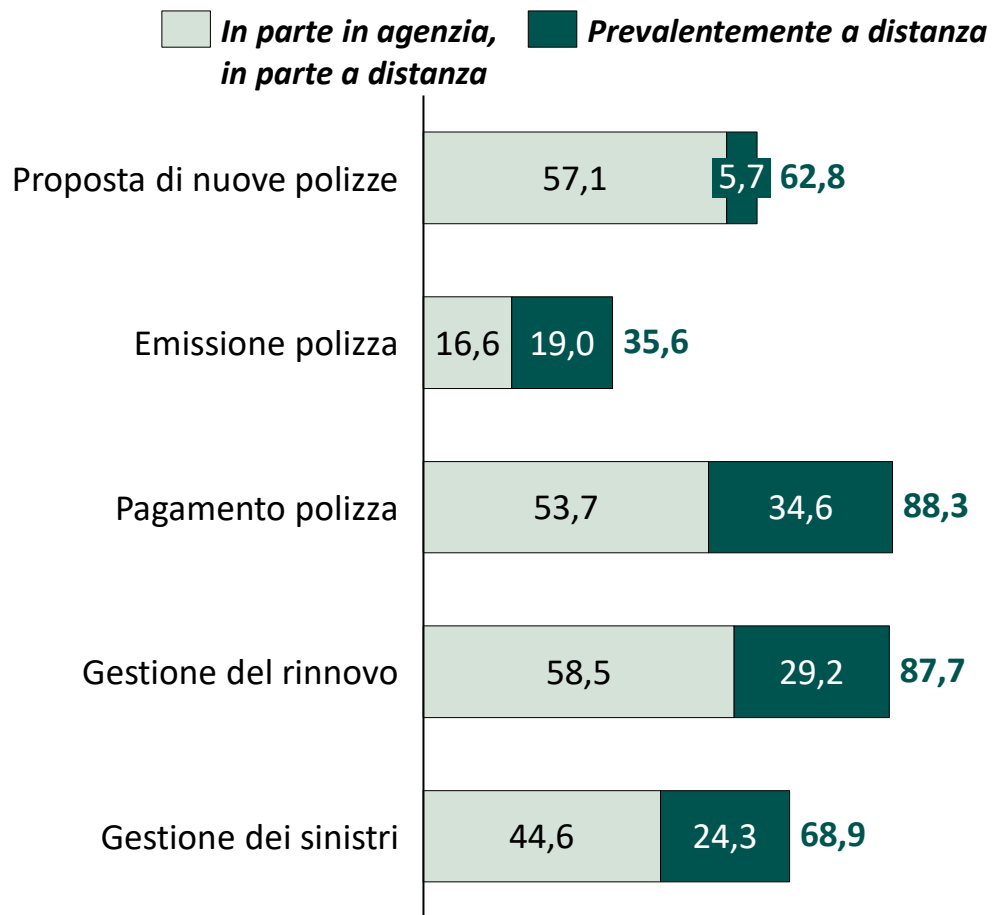
Qual è stato l'impatto sulla relazione con il cliente?



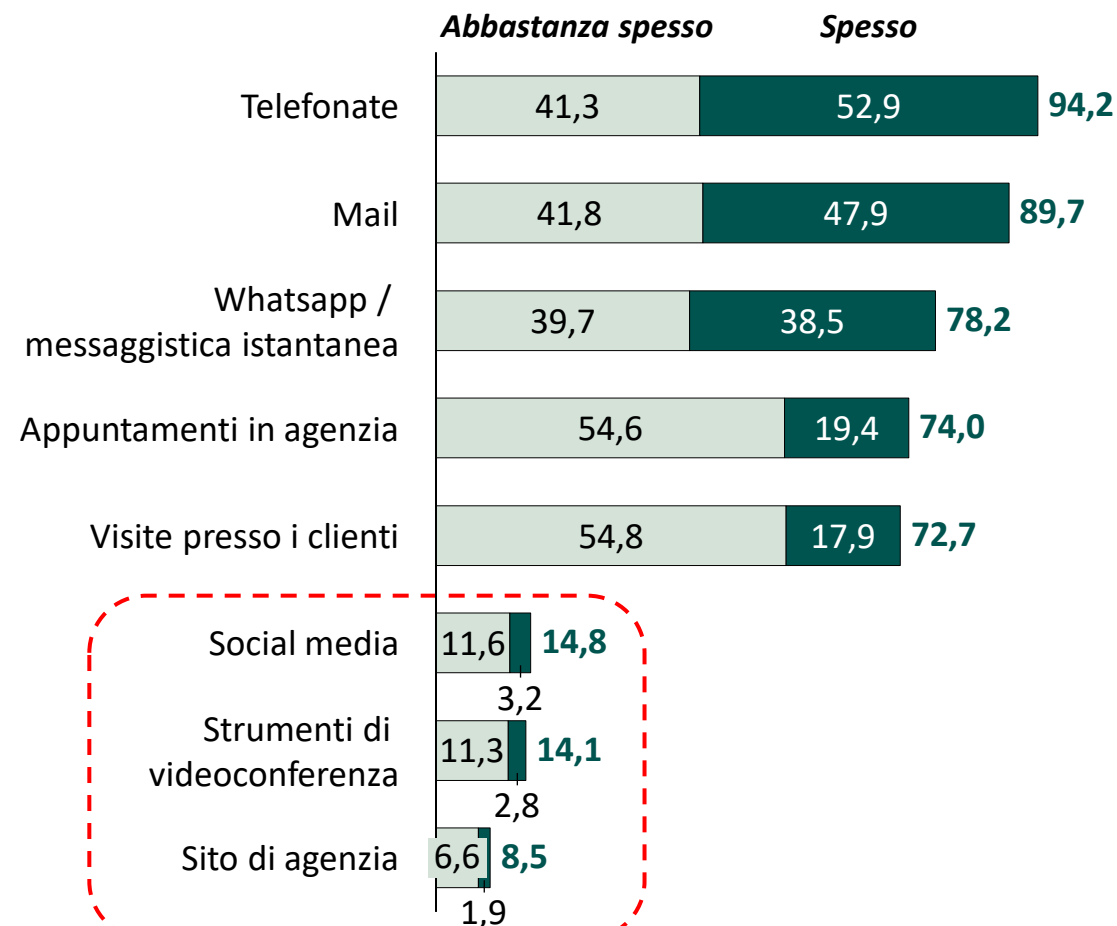
Fonte: indagine Innovation Team, maggio 2023

Il percorso verso il *phygital* è avviato

Come avviene oggi ciascuno dei momenti di interazione con il cliente retail?



Attraverso quali canali/strumenti gestisce la relazione con i clienti?



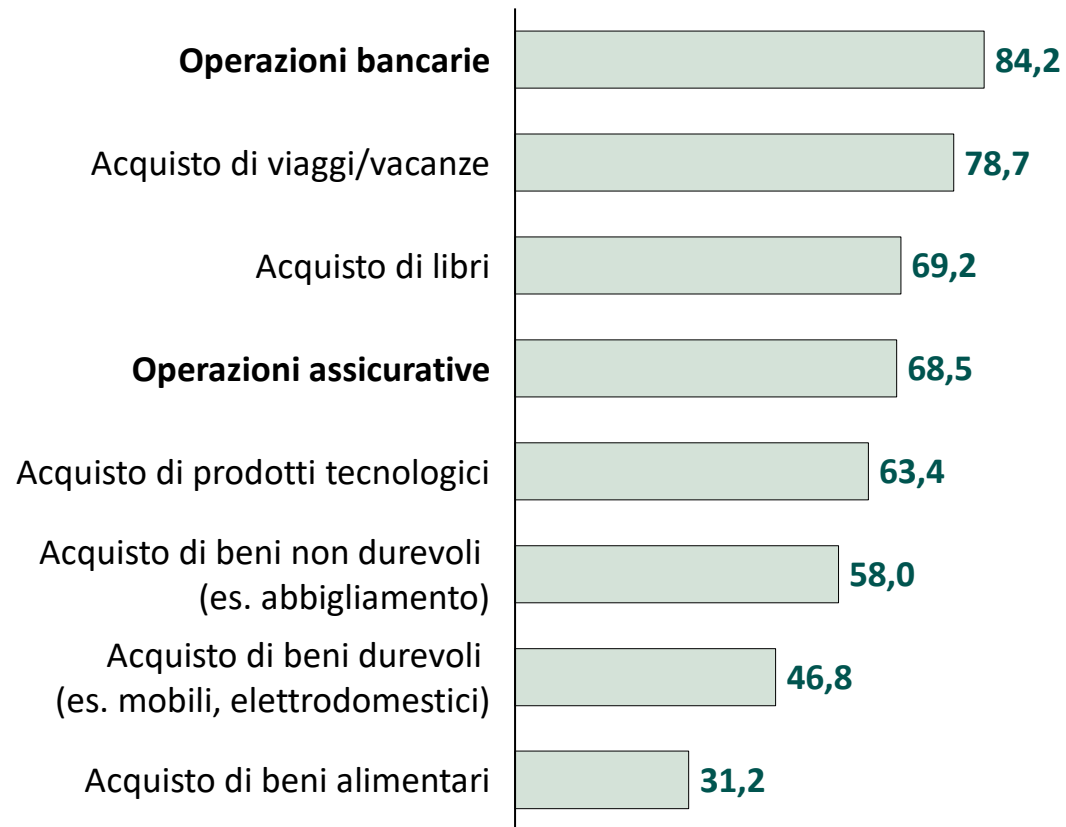
Fonte: indagine Innovation Team, maggio 2023

Il phygital è richiesto dal progressivo cambiamento delle abitudini del consumatore, in corso anche nei servizi finanziari e assicurativi

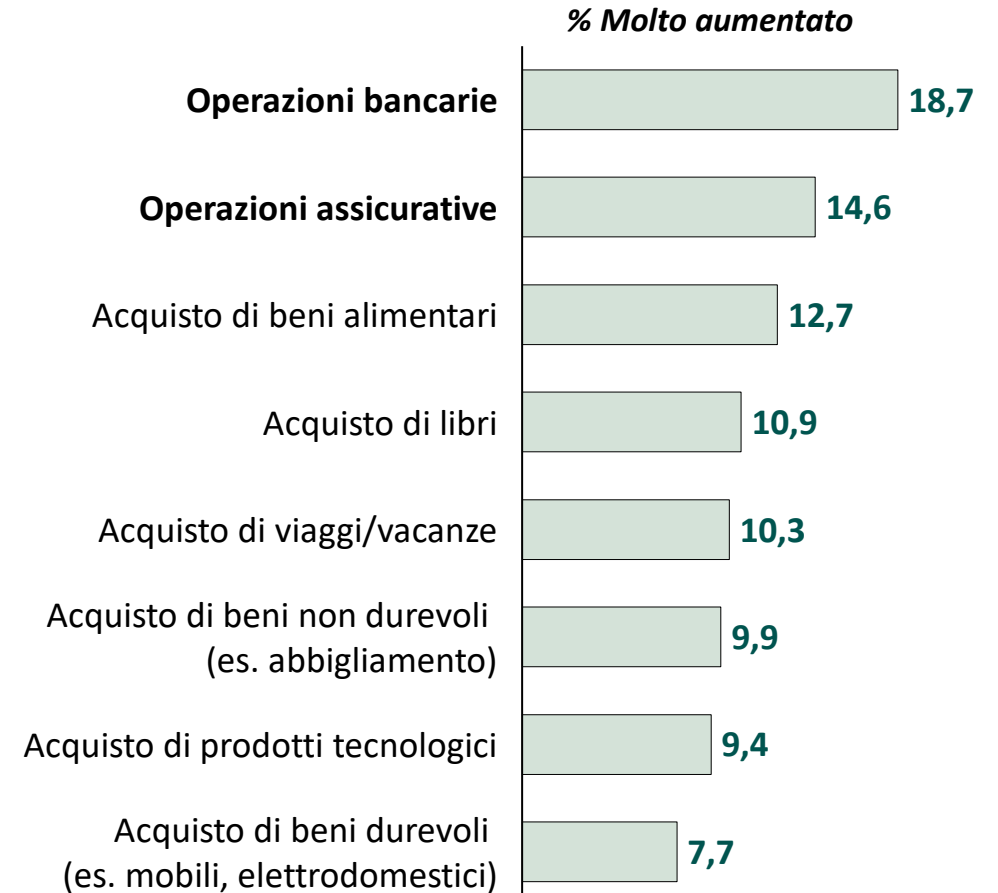
6

Come svolge abitualmente ciascuna delle seguenti attività?

% SEMPRE ONLINE + PREFERIBILMENTE ONLINE + INDIFFERENTE



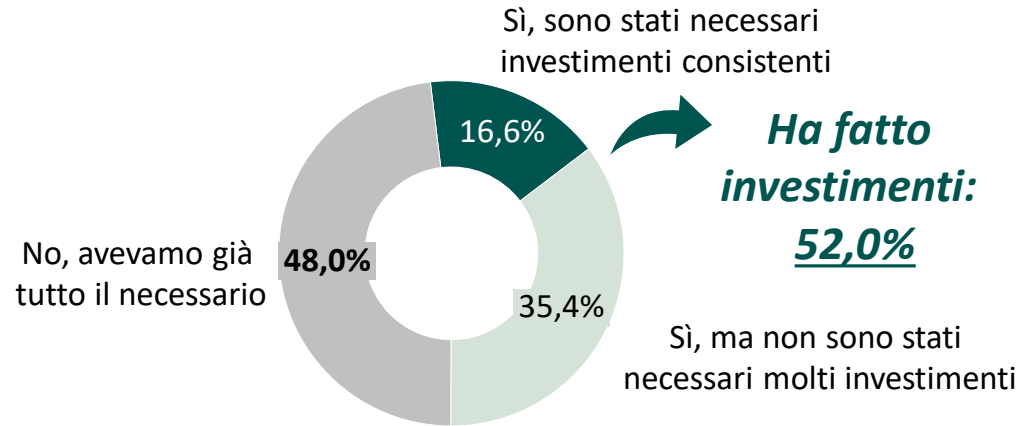
Negli ultimi 3 anni per ciascuna delle seguenti attività quanto è cambiato il suo ricorso all'online?



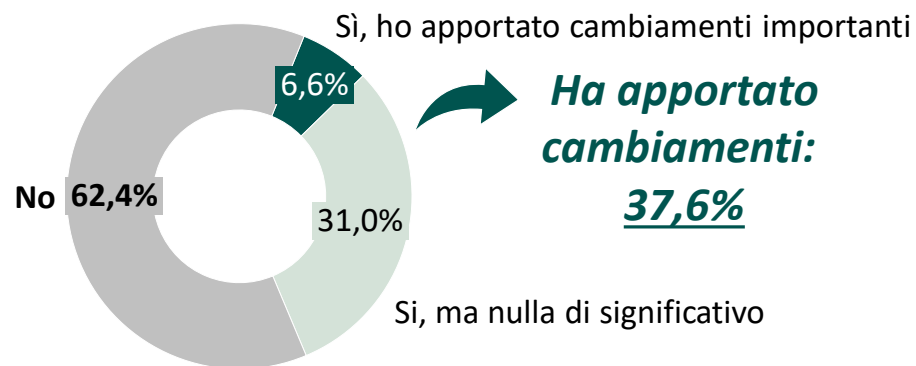
Fonte: Termometro Italia, maggio 2023

Gli agenti sono protagonisti del cambiamento

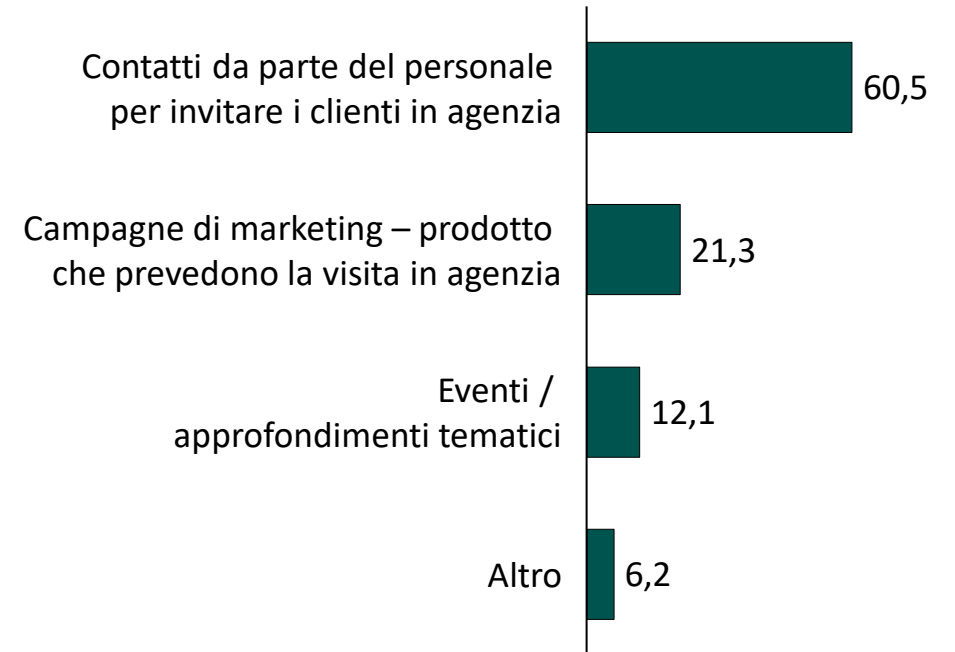
Per la gestione dei clienti a distanza si è dovuto dotare di strumenti tecnologici ulteriori rispetto a quelli di cui la sua agenzia già disponeva?



In seguito alla diminuzione delle visite dei clienti in agenzia ci sono stati cambiamenti nel layout della sua agenzia e nella ridefinizione degli spazi?



Che iniziative ha messo in atto per aumentare le visite in agenzia dei suoi clienti?

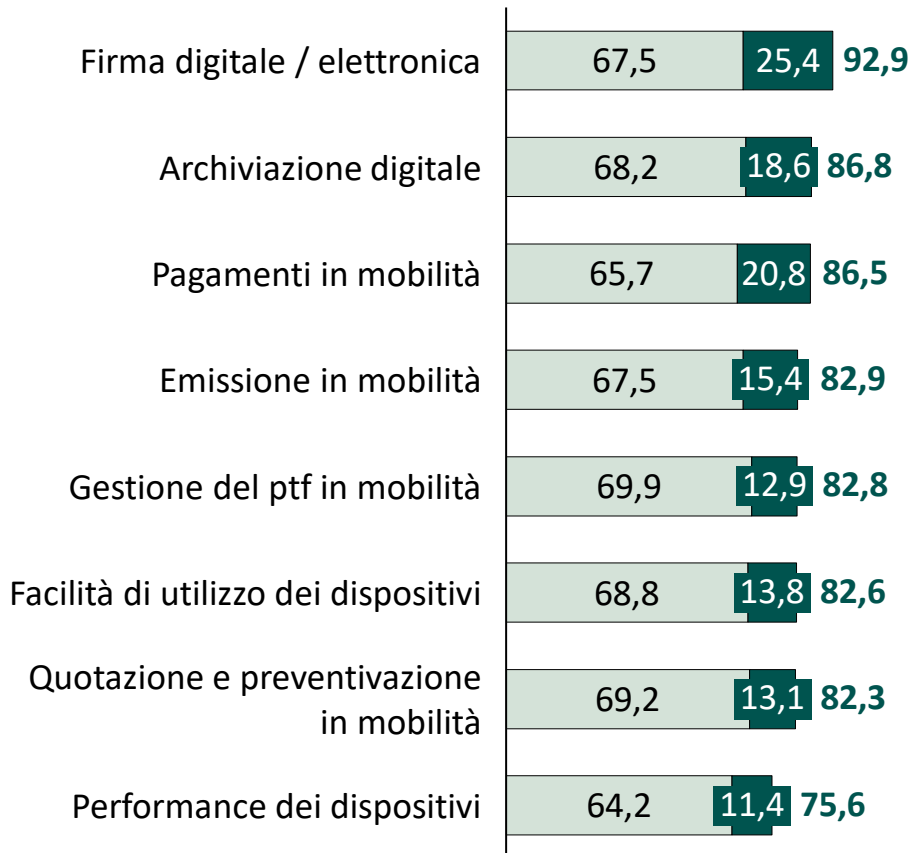


Fonte: indagine Innovation Team, maggio 2023

Notevole soddisfazione per i supporti al lavoro in mobilità delle compagnie, meno per i sistemi di canalizzazione

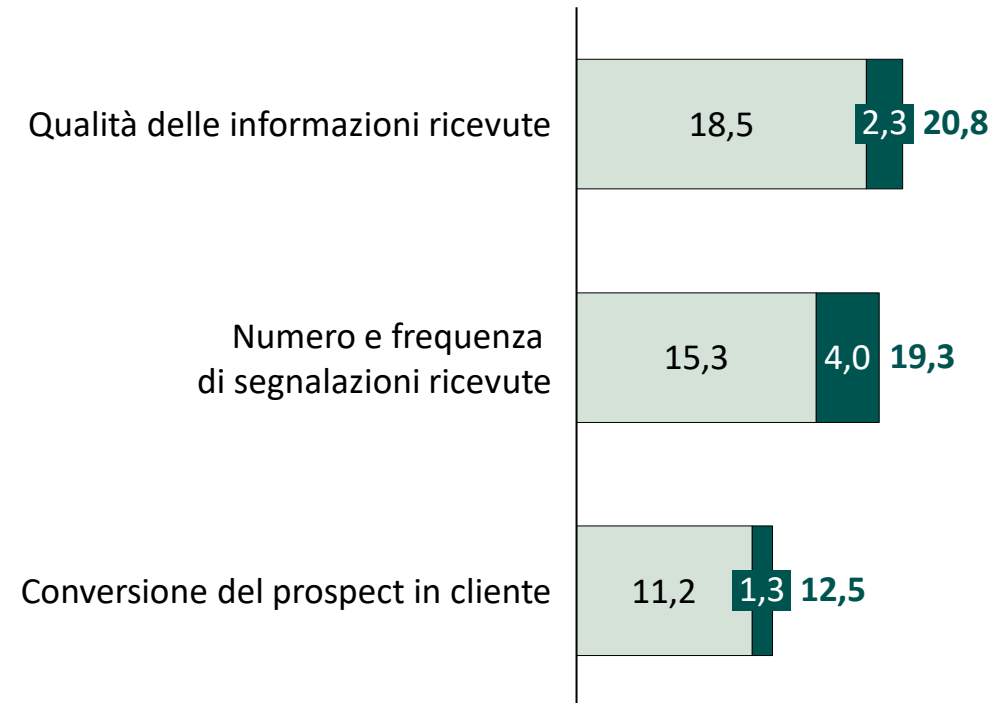
Emissione e vendita in mobilità – Giudizi sui fattori competitivi

Buono Eccellente



Qual è l'impatto dei sistemi di compagnia per la canalizzazione dei clienti verso l'agenzia in termini numero di...?

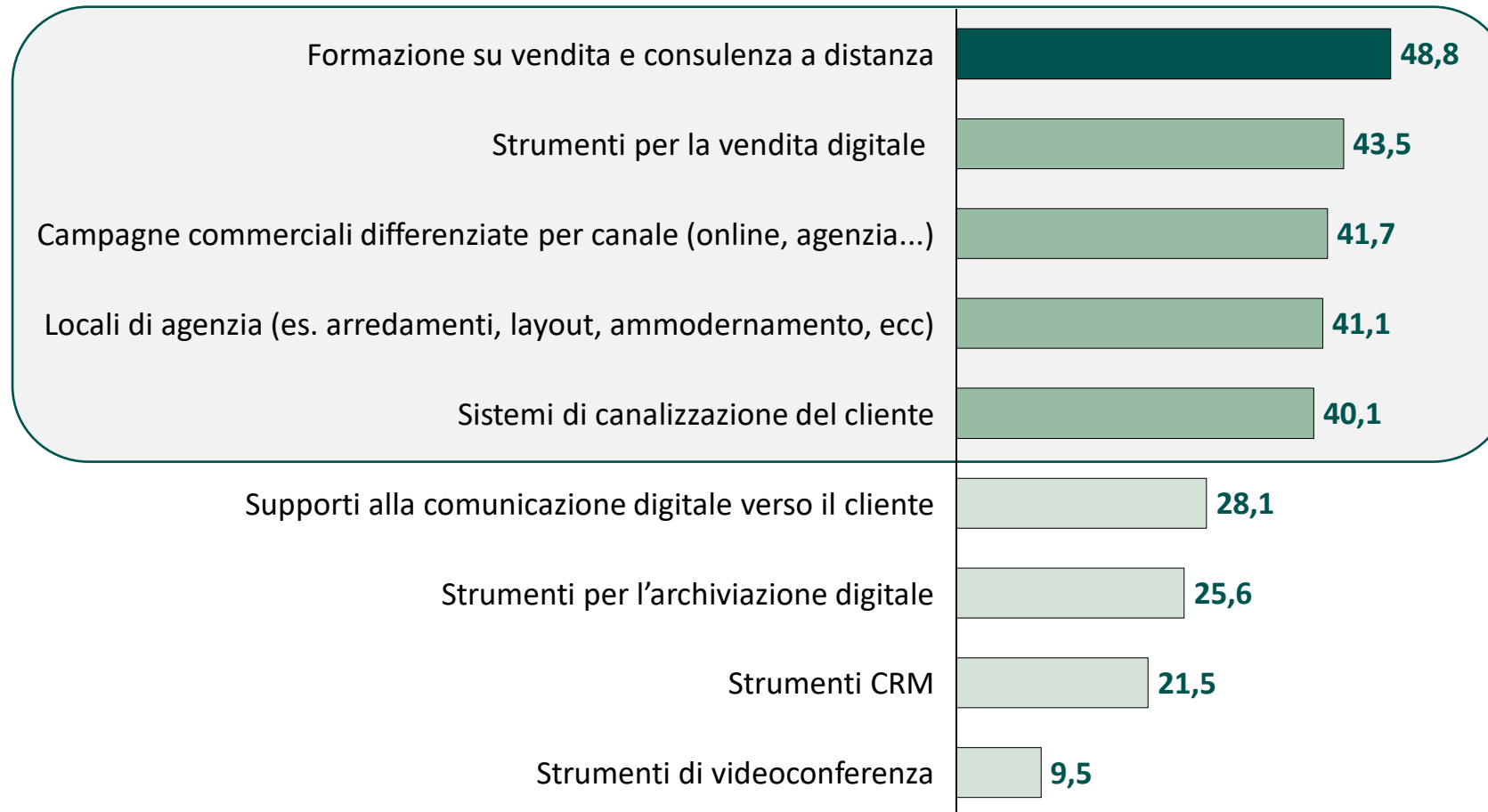
Buono Molto rilevante



Fonte: indagine Innovation Team, maggio 2023

È sentita l'esigenza di ulteriori investimenti per sfruttare appieno le potenzialità del nuovo *modus operandi*

Ambiti in cui lei o la compagnia dovrete investire per rendere più efficace il lavoro dell'agente e migliorare la relazione con il cliente in un mondo che alterni incontri fisici e relazione a distanza?



Fonte: indagine Innovation Team, maggio 2023

IL CONTESTO ATTUALE

- **Il cambiamento delle modalità di relazione con il cliente**, avviato con l'emergenza Covid, è ormai strutturale
- **L'approccio degli agenti è positivo e proattivo**, anche grazie agli impatti sostanzialmente positivi (anche sui costi)
- **Il phygital oggi:**
 - **Svolgimento operazioni anche da remoto** (es. pagamenti / rinnovi)
 - **Gestione relazioni prevalentemente a distanza** (soprattutto tramite canali tradizionali, es. telefono / whatsapp)
- È riconosciuta dagli agenti **l'esigenza di acquisire nuove competenze** per affrontare la nuova realtà

LE SFIDE PER IL FUTURO

- **Costruire un vero ecosistema phygital**
 - Omnicanalità
 - Tracking e monitoraggio user experience
 - Raccolta dati
- **Sfruttare appieno le potenzialità del phygital** (risorse, strumenti, competenze)
- **Adeguare gli spazi di agenzia alla nuova realtà phygital**