



Premi Club CMMC 2021 - categoria Customer Experience

Blue Assistance candida:

Il nuovo processo di attivazione digitale dell'assistenza stradale.

2 luglio 2021





EROGAZIONE DELL'ASSISTENZA STRADALE IN MODALITÀ DIGITALE

Un'esperienza **digitale** e *userfriendly*, con cui l'Assistito

- accede ad una **web app**
- immette la **targa per l'identificazione automatica** della copertura assicurativa
- **inserisce i contatti** del richiedente e la **situazione del veicolo**
- **ingaggia il soccorritore** convenzionato e **monitora in tempo reale** lo svolgimento dell'intervento.

Tutto dal suo smartphone, in totale autonomia.





Una risposta concreta alla richiesta di evoluzione tecnologica e digitale...

- **delle Compagnie Assicurative** per implementare il valore della loro **offerta** e il **monitoraggio** delle performance
- **degli automobilisti moderni** sempre più abituati alle modalità **smart**, alla rapidità e al controllo in tempo reale delle **interazioni sul web**

...e **multicanalità** grazie al **nuovo canale di interazione** per gli utenti



Un esempio virtuoso di integrazione

- tra un'opzione **moderna online** e la **tradizionale modalità** di assistenza telefonica offline
- tra una **user experience easy**, snella e free e la **sicurezza della presenza** costante di Blue

È parte del **percorso che Blue Assistance ha intrapreso** volto a **migliorare la customer satisfaction** dei servizi di supporto alla persona

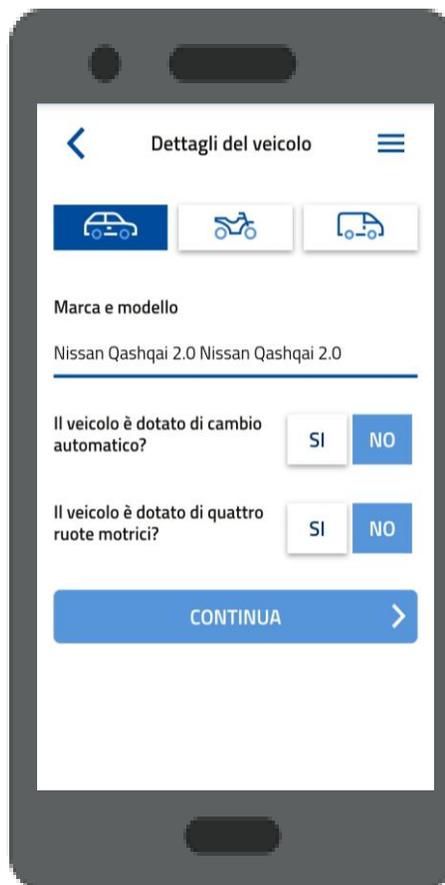


La nuova customer journey

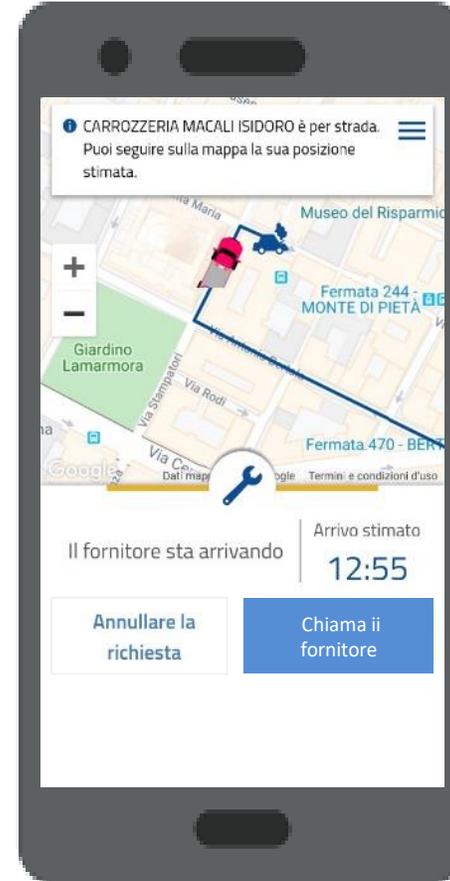
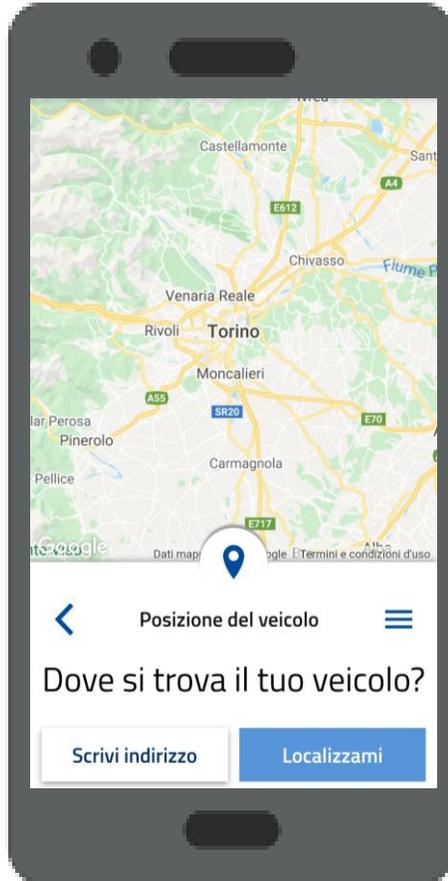


Centrale Operativa Assistenza di Blue: attivazione immediata in caso di situazioni particolari o anomale

Il design smart e user friendly



Il design smart e user friendly



- Processo **digitale end to end** con accesso human esclusivamente in caso di necessità
 - Servizio **semplice** sin dal primo accesso, con **suggerimenti** ad ogni singolo passaggio e **aggiornamenti in tempo reale**
 - Attivazione tramite un **link senza necessità di scaricare** nulla
 - **Geolocalizzazione** utente, geolocalizzazione soccorso stradale e **tracking on line**
 - Controllo automatico **posizione assicurativa** e **calcolo dei massimali**
 - **Semplificazione** dei processi, **automazione** dei controlli (i.e. assicurativo) e di ingaggio fornitori attraverso una forte **correlazione tra la web app ed i sistemi informatici** proprietari di Blue Assistance
-



L'erogazione dell'assistenza stradale in modalità digitale nasce dall'unione di 2 realtà leader nel settore



- Dal 1997 gestione di **garanzie Ramo 18 e prestazioni di assistenza** per Compagnie, Broker, Bancassurance, Casse, Fondi e Mutue
- **Centrale Operativa Assistenza 24/7**
- **Network di 573 società** di soccorso stradale con oltre **7.500 mezzi** in Italia

DAL
1997

charlie
24

- Febbraio 2019 acquisto da parte di Blue di **quota di partecipazione** alla start-up Charlie24 Italia SRL (lanciata in Belgio e Lussemburgo dal 2016)
- Team di **professionisti con più di 30 anni di esperienza** in prodotti telematici e assistenza e soccorso stradale per le società leader nel **mercato europeo**

+30
ANNI

- 
- 
- **Febbraio 2019:** acquisizione **quota di partecipazione** alla start-up Charlie24
 - **Da febbraio 2019:** **coinvolgimento del network** di soccorritori convenzionati con Blue Assistance 
 - **Da febbraio 2019 - novembre 2019:** implementazione **infrastruttura tecnologica**
 - **Da aprile 2019 - giugno 2019:** personalizzazione dell'**interfaccia grafica** messa a disposizione da Charlie24
 - **Novembre 2019:** **lancio del progetto** verso le Compagnie Clienti
 - **Da ottobre 2019 – dicembre 2019:** **supporto** alle Compagnie Clienti **verso le Reti Agenziali e gli Assistiti.**

Pain points:

- **Tempistiche** di realizzazione
- **Coinvolgimento dei soccorritori** convenzionati



La soddisfazione dei nostri assistiti è misurabile



ATTIVAZIONI ASSISTENZA DIGITALE

NEL 2020: **12.000**

DA GENNAIO A MAGGIO 2021: **9.350**



NPS ANNO 2020

(sinistri di Gruppo)

Assistenza stradale digitale

67,7

Assistenza stradale
66,2

NPS GEN-MAG 2021

(sinistri di Gruppo)

Assistenza stradale digitale

72,4

Assistenza stradale
70,2



RECLAMI 2020

Assistenza stradale digitale

0,015%

Assistenza stradale 0,13%

RECLAMI GEN-MAG 2021

Assistenza stradale digitale

0,009%

Assistenza stradale 0,12%