

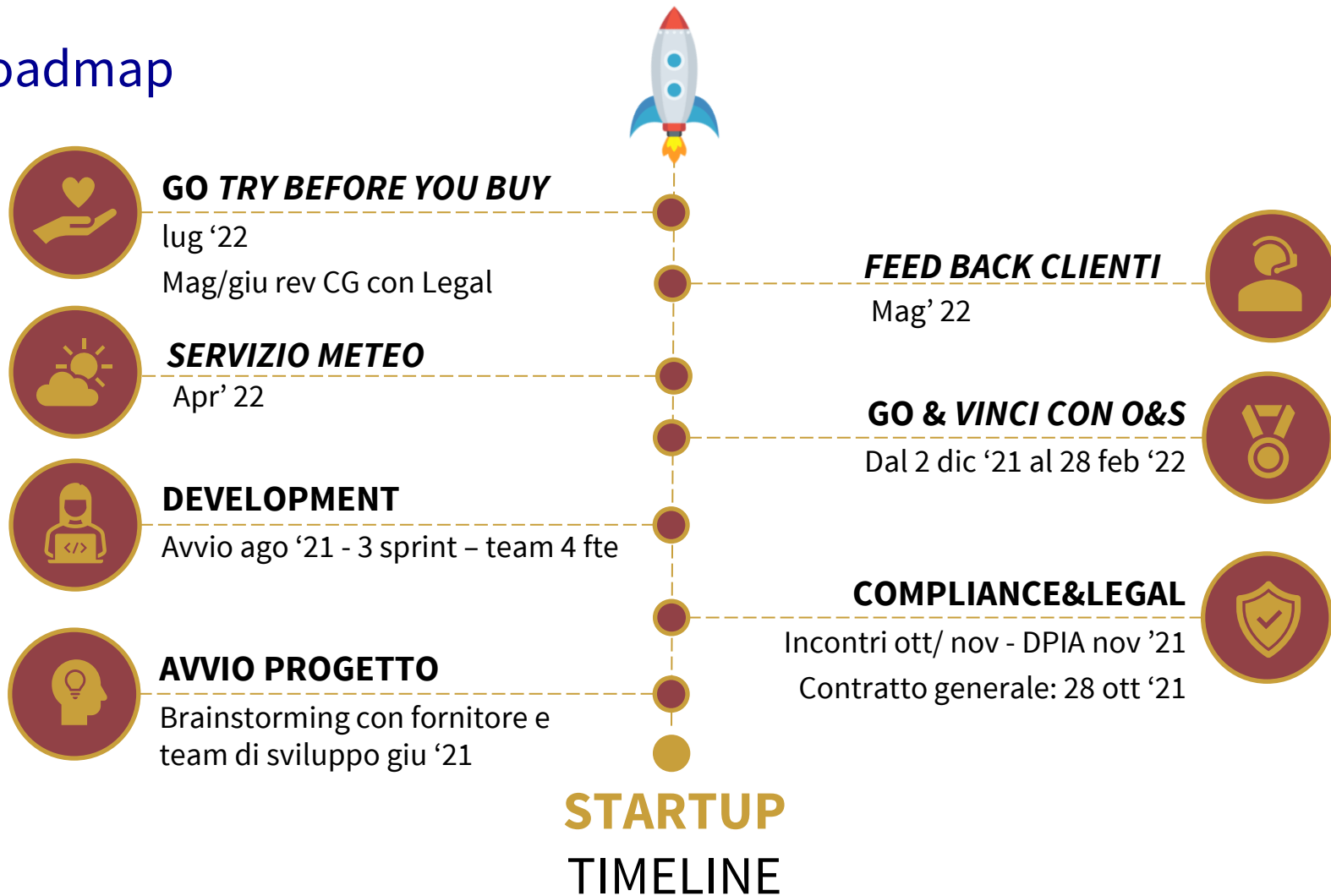


Out & Safe KPI

dati al 30/06

Vincenzo Finocchi/P&C
Luglio - Milano

La roadmap



Che cos'è?

- **Out&Safe** è il nuovo servizio che trasforma il proprio smartphone in un sensore (**Smass**) che solitamente viene installata sulla propria auto.
- Attraverso la **quixa App** è possibile accedere al modulo **Out&Safe** che permette:
 - Monitorare i propri tragitti in auto
 - Valutare il proprio stile di guida attraverso **l'Eco Score** e il **Distraction Score**
 - Ricevere suggerimenti per migliorarlo e abbattere le emissioni di Co2
 - Ricevere assistenza in caso di emergenza direttamente dalla centrale operativa.
- Lanciato ad inizio Dicembre, l'obiettivo iniziale del progetto è quello di ingaggiare un **target di 3.000** Clienti, new business e rinnovi con assistenza auto inclusa.

Customer Journey

Dem di invito

Attivazione servizio

Onboarding

Dashboard

Invio soccorso Internal

Crash detection

Sintesi settimanale








Eco Score

Dettaglio viaggio

Distraction Score



Key Messages

- Adesione /Interesse da parte dei clienti 
- Rapporto con il Partner  
- Capacità discriminante degli Score 
- Capacità di osservare ulteriori comportamenti alla guida (Distraction Score)  
- Capacità Crash detection non ancora sufficiente 

Com'è andato l'Onboarding?

Funnel	Totale
Dem Inviate	135.412
Onboarding started	11.545
Onboarding completed	3.778
cr% onboard/sent	2,8%
cr% completed/started	32,7%

- ➔ A fine giugno, i clienti onboardati al servizio sono **3.778**
- ➔ Il flusso di onboarding, per quanto guidato, comporta una serie di permessi necessari che possono complicare il funnel di conversione.
- ➔ I tassi di conversione sono influenzati anche da campagne di recall effettuate attraverso call center, sms e dem.

Utilizzo della quixapp – modulo Smass Out&Safe



Attivazione servizio
11.545
100%



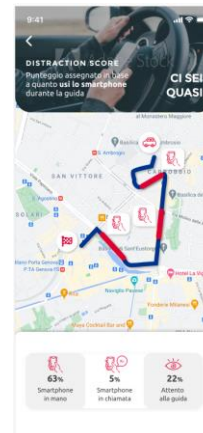
Onboarding
9.698
84%



Dashboard
3.778
32,7%



Dettaglio viaggio
1.738
46%



Dettaglio Score
486
28%

- ➔ quixapp installate: **201.813** (iOS 90.642 e Android 111.171)
- ➔ Clienti loggati alla quixapp: **87.172**
- ➔ % Clienti che hanno scaricato l'app: **36,2%**
- ➔ Utenti attivi giornalmente: **2.194** (iOS 375 e Android 1.819)

Profilo di guida in funziona dell'Eco Score e del Distraction Score

 Kg di C02 Emessi = - 5,15

 Eco Score = 7

 Distraction Score = 7,1

		DISTRACION SCORE					
		Score	MIGLIORABILE	BUONO	MOLTO BUONO	FANTASTICO	Tot
E C O S C O R E	MIGLIORABILE		2,9%	1,6%	1,7%	3,2%	9,3%
	BUONO		22,1%	17,3%	15,3%	15,9%	70,6%
	MOLTO BUONO		6,4%	3,6%	3,9%	4,8%	18,6%
	FANTASTICO		0,4%	0,2%	0,2%	0,7%	1,5%
	Tot		31,7%	22,7%	21,0%	24,6%	100,0%

 Numero di Viaggi medi = 132

		MIGLIORABILE	BUONO	MOLTO BUONO	FANTASTICO
E C O	MIGLIORABILE	110	101	102	60
	BUONO	143	153	162	109
	MOLTO BUONO	154	140	116	73
	FANTASTICO	25	19	18	2
		DISTRACION SCORE			

 Km Percorsi medi = 1.463

		MIGLIORABILE	BUONO	MOLTO BUONO	FANTASTICO
E C O	MIGLIORABILE	723	904	796	467
	BUONO	1.693	1.685	1.845	1.140
	MOLTO BUONO	2.887	2.818	2.225	1.244
	FANTASTICO	1.003	495	499	37
		DISTRACION SCORE			

Crash detection ancora immatura

- La centrale operativa di FC interviene, solitamente, quando rileva un evento di **possibile crash** (forza G > 2,5 g e velocità > di 20 km/h, movimento del veicolo):

Feedback Cliente	Conteggio di Targa	%
Feedback Cliente: cellulare caduto a terra	3	4%
Feedback Cliente: frenata brusca	1	1%
Feedback Cliente: frenata brusca e cellulare caduto a terra	1	1%
Feedback Cliente: preso una buca	2	3%
Feedback Cliente: tutto regolare	32	48%
Normalmente Operatore non avrebbe chiamato. Evento Falso: Auto in movimento	28	42%
Totale complessivo	67	100%

- Dall'incrocio dei sinistri aperti dai clienti Out&Safe, i pochi sinistri non sono stati rilevati dalla centrale operativa.
- Riteniamo quindi necessario, al fine della corretta rilevazione dei sinistri, **l'abbinamento dello Smass ad una MicroBox/Token** (da installare nel veicolo)

Feedback & Meteo

- **Feedback:** survey guidata tramite Quixy per avere riscontro sull'onboarding.
- **Allerta Meteo:** notifiche push di avviso pericolo meteo in base all'ultimo trip del cliente

→ I clienti che hanno risposto alla survey:

- 93% Sì, Grazie
- 7% Ho avuto qualche problema

→ Le notifiche sono state inviate a **2.169** clienti:

Hai trovato **semplice** la fase di **attivazione** del servizio? Dicci di più



Tipo Evento	Totale
Allerta Nebbia	4.069
Allerta Pioggia	316
Allerta Tempesta	3.318
Allerta Vento	12.968



What's next?

- Sono già in fase di rilascio nuove features di Out&Safe:
 - **Try Before you Buy:** Out&Safe per i prospect
 - **Bluetooth:** aggancio dello smartphone del cliente al sistema infotainment della macchina (Bluetooth).
 - *Eliminazione di trip in cui non si è collegati al bluetooth*
 - **UX:** nuova grafica incentrata sul green e ancora più spinta sul risparmio di CO2
 - **Garanzia:** inserimento di Out&Safe tra le proposte di garanzia.



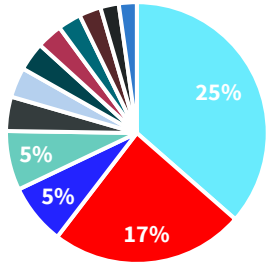
Thank you



Backup

Profilo cliente Out&Safe

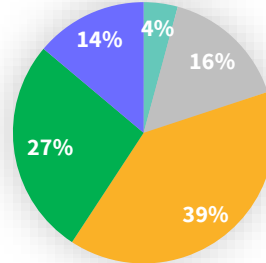
Provincia



■ Na ■ Rm ■ Mi ■ Bo

Anzianità	Totale
<=2014	9%
2015	5%
2016	5%
2017	7%
2018	11%
2019	14%
2020	17%
2021	23%
2022	9%

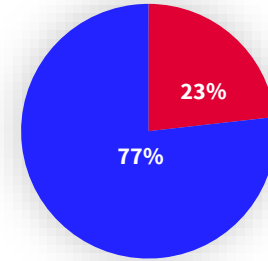
Età



■ 18-25 ■ 26-35 ■ 36-50 ■ 51-60 ■ 61+

Professione	Totale
Dipendente/Impiegato/Funzionario/Dirigente	33,6%
Operaio	22,2%
Pensionato	8,9%
Militare	6,9%
Casalinga	4,4%
Altri	3,3%
Disoccupato	3,0%
Insegnate	3,0%
Libero Professionista	2,9%

Sesso



■ Donne ■ Uomini