

CRÉDIT AGRICOLE E RGI: IL SINISTRO IN UN CLICK

SFRUTTARE LA TRASFORMAZIONE DIGITALE PER UNA CUSTOMER EXPERIENCE POSITIVA

Il sinistro è un momento cruciale per la compagnia perché è una delle poche occasioni in cui incontra il cliente. Rendere l'esperienza dell'assicurato il più soddisfacente possibile è, dunque, un obiettivo strategico sempre più importante, soprattutto per la fase di apertura di un sinistro, che può risultare fondamentale per aumentare la customer satisfaction e la customer experience.

In questo senso, la multicanalità, intesa come possibilità di aprire la pratica tramite agenzia, call center e segnalazione via web, rappresenta un elemento di innovazione nell'intera gestione dei sinistri.

Innovare il servizio per soddisfare maggiormente le necessità del cliente può incidere positivamente anche sull'efficienza del processo generale, poiché l'assicurato può essere reso autonomo in alcune fasi che risultano così velocizzate anche lato compagnia.

Oggi, ad esempio, sono molte le imprese assicurative che stanno investendo sulla possibilità di aprire un sinistro via *mobile*. Tra queste, **Crédit Agricole Assicurazioni**, la società di bancassicurazione danni che distribuisce le proprie soluzioni assicurative attraverso il gruppo **Cariparma**.

La compagnia, in partnership con **Rgi**, ha sviluppato l'app *ClicCAAc*, per la denuncia e consultazione dei sinistri auto, casa e infortuni. Crédit Agricole Assicurazioni è tra le prime che ha deciso di puntare sui servizi digitali della multicanalità come leva strategica di business e, per questo motivo, ha scelto di creare una App b2c dedicata ai propri clienti, che 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.

PIÙ VICINI AL CLIENTE

Con l'App *ClicCAAc*, Crédit Agricole ha voluto creare un nuovo punto di contatto digitale con l'assicurato che facilitasse le attività di post-vendita e il supporto da parte del customer service, oltre a ottimizzare i processi di gestione del sinistro, digitalizzando il proprio modello di business.

Per realizzare l'App *ClicCAAc*, Crédit Agricole Assicurazioni ha quindi scelto Rgi, leader in Europa nella realizzazione di software per il settore assicurativo con



La App creata da Rgi per Crédit Agricole



ASSISTENZA IN LOCO PIÙ VELOCE

L'App ClicCAAcì, fruibile su device Android e Apple, consente all'assicurato di:

- consultare i propri sinistri e il relativo stato di avanzamento;
- fornire i dati fondamentali per denunciare un sinistro *auto*, *casa* e *infortuni* tramite una procedura rapida, intuitiva e guidata;
- richiedere assistenza per molteplici necessità.

In questo modo, i clienti hanno a disposizione un canale comunicativo ulteriore, con la possibilità di accedere ai propri dati in maniera omogenea sia tramite l'App che attraverso il portale di home insurance, oltre chiaramente allo sportello bancario.

Il vantaggio di utilizzare l'App è quello di sfruttare le peculiarità tipiche di smartphone e tablet, come ad esempio l'acquisizione di immagini tramite fotocamera oppure la geolocalizzazione della propria posizione, così da ottenere un'assistenza in loco più rapida.

un'esperienza trentennale nello sviluppo e implementazione di *Policy administration system* e sistemi per la digitalizzazione delle compagnie assicurative su tutte le linee di business.

UNA DIGITAL AGENCY PER LE ASSICURAZIONI

Nel corso dello scorso anno, Rgi ha infatti creato, all'interno della propria struttura aziendale, un'*Insurance digital agency* dedicata, che collabora con diverse compagnie per guidarle nella direzione della *digital transformation* supportandole con le proprie competenze in ambito di usability e user experience, fattori essenziali per garantire la linearità del design e la semplicità di utilizzo delle applicazioni.

L'*Insurance digital agency* di Rgi è specializzata nella progettazione della user experience in ottica multi piattaforma e multi device e nell'implementazione di soluzioni digital, quali app mobile, proof of concepts e produzioni multimediali, il tutto con un focus qualificato sull'*Insurance Industry*. La conoscenza approfondita delle dinamiche di questo mercato consente ai professionisti di Rgi di ottimizzare l'architettura informativa, il contenuto e la navigazione dei sistemi, per renderli sempre più intuitivi e facilmente fruibili, assicurando un'esperienza d'uso ottimale.

L'utilizzo di tecnologie e strumenti all'avanguardia, gestite tramite un modello di progettualità agile e snello assicura, inoltre, che il prodotto sviluppato sia ottimizzato per ottenere alte performance indipendentemente dalla tipologia di device.

Il gruppo di lavoro che ha sviluppato il progetto ClicCAAcì è stato un team misto di competenze e realtà aziendali proprio perché, per la buona riuscita del progetto, è stata essenziale la progettazione di una user experience calata sulle esigenze della compagnia. Rgi ha, infatti, disegnato un'architettura semplice e lineare che permette di individuare agevolmente le informazioni necessarie, e di avere un accesso immediato alle funzionalità rilevanti grazie all'uso di un layout chiaro e intuitivo, che rispetta gli standard dell'usabilità. ❶