

PRODUKTOVÝ LIST

Moderní technologie a pojistný trh

ine**cim**

červenec 2017



MARKET VISION s.r.o.

Baarova 1405/3A, 140 00 Praha 4

+420 224 255 950

www.marketvision.cz

V této části jsme svou pozornost zaměřili nejprve na **zahraniční trhy**. Předkládáme Vám **přehled zahraničních pojišťoven a jimi využívaných zajímavých technologií**. Doplňujeme o ilustrující obrázky a videa.

Zpracovaná témata:

- U pojišťovny Admiral platíte podle svého projevu na Facebooku
- Apple Health podporuje zdravý životní styl
- Potenciál blockchainu v pojišťovnictví
- Hippo Insurance: Moderní pojištění domácnosti
- Internet of Things (IoT)
- Pojišťovna Lemonade vyřídí pojistnou událost do 3 sekund
- Chytrou domácnost si pojistíte u Neosu
- Systém Pay-as-you-drive: Platíte podle ujetých kilometrů
- Aplikace MyPossessions: Mějte přehled o svém majetku
- Union Pojišťovna: Měníme online pojištění na zážitek

Rozsah – str. 12 – str. 20

Endomondo

Aplikace mapuje veškeré myslitelné druhy pohybu. Endomondo sbírá informace o chůzi, běhu, jízdě na kole, ale i třeba józe, boxu nebo orientačním běhu. Stačí zvolit aktivitu, začít a data se automaticky odešlou do Apple Health.



Fjuul

Fjuul zaznamenává intenzitu cvičení a pomáhá posouvat se dál. Zaznamenává veškerou aktivitu bez ohledu na to, o jakou aktivitu se jedná. Veškeré informace jsou synchronizovány s Apple Health.

Potenciál blockchainu v pojišťovnictví

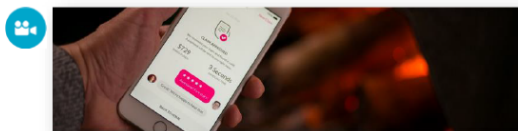
Je možné, že leckdo již slyšel o pojmu „blockchain“ se o distribuovanou decentralizovanou databázi, v níž není možné zapsané údaje měnit. Tímto způsobem lze využít k autorizaci plateb.

Blockchain dovoluje uživatelům sdílet různé údaje s účastníky sítě. Tím dochází k obcházení využití

V pojišťovnictví by podle expertů měl blockchain sloužit k PZP pojištění a přepojištění. Zároveň také k „things“ nebo sdílení dat s dalšími subjekty, ke likvidaci pojistných událostí. Jedná se tedy o

market vision

Na následujícím videu (pozn. odkaz na obrázku níže) je možné zhlédnout, jak probíhá celý proces nejenom nahlášení pojistné události, ale obecně i sjednávání pojistné smlouvy. Vše probíhá prostřednictvím mobilní aplikace.



Chytrou domácnost si pojistíte u Neosu

Na britském trhu působí start-up nesoucí název Neos. Jeho zakladatelem je Mett Poll, který se kvůli přetrvávajícím špatným vztahům mezi klientem a pojišťovnou rozhodl založit si vlastní podnik a tuto nepřijemnou skutečnost změnit.

Probořit zdi mezi pojišťovnami a klienty se snaží prostřednictvím pojištění domácnosti. Přesněji **pojištěním chytré zabezpečené domácnosti**. Start-up zkombinoval dostupné technologie chytré domácnosti a doplnil je o rychlou asistenční zásahovou službu, díky čemuž může svým zákazníkům nabídnout mnohem levnější produkt.

Neos svým zákazníkům nabízí, že jejich dům vybaví speciálními senzory pohybu, HD kamerami, detektory kouře, vlhkosti, snímači pohybu dveří i oken a propojí je s mobilní aplikací, kterou budou mít sami zákazníci k dispozici prostřednictvím chytrých telefonů. Ve chvíli, kdy je zaznamenána nějaká anomálie, informují senzory nejen majitele domácnosti, ale i asistenční službu, která zabrání například dalšímu šíření požáru či úniku vody.

V rámci jednoho balíčku tak poskytuje společnost 4 služby – 24 hodinový monitoring, Smart technologie, nárok na příslušnou opravu a pojištění domácnosti.

Představitelé společnosti zároveň uzavřeli dohodu s britskou pojišťovnou Hiscox. Díky této dohodě je pojištění domácnosti vybavené moderním systémem poskytováno za velice nízké pojistné. Klient tak získá technologii i pojištění za cenu klasického pojištění domácnosti, je ovšem lépe chráněn proti případným škodám.

market vision

18

Nechybí samozřejmě ani **pohled na situaci na českém pojistném trhu**, kde pojišťovny také hledají cesty, jak s využitím moderních technologií zefektivnit své procesy a práci s klientem. I zde jsme text doplnili o ilustrační obrázky a videa.

Zpracovaná témata:

- 👉 Allianz: „Jezdím málo, platím málo.“
- 👉 U Axa pojišťovny si můžete sjednat cestovní pojištění s pomocí chatbota
- 👉 AXA: Staffino – aplikace na hodnocení kvality služeb
- 👉 Česká pojišťovna a platforma EMMA
- 👉 NN Životní pojišťovna a spolupráce s Vlocity
- 👉 Telematická asistence UNIQA SafeLine
- 👉 Biometrické podpisy
- 👉 Drony
- 👉 Robo-poradenství

Rozsah – str. 21 – str. 32

📌 Česká pojišťovna a platforma EMMA

Česká pojišťovna v dubnu letošního roku představila novou platformu EMMA (EMMA). Tato technologie umožňuje nestrukturované informace a objevovat v nich nové možnosti Datera a je poháněna řešením IBM Watson.

EMMA se konkrétně stala novým jádrem zákaznických služeb. Je schopna v rámci zpětných odposlechů analyzovat hovory a EMMA je nyní schopna analyzovat až 100 procent.

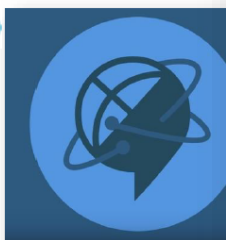
Nasazení systému EMMA v pojišťovně trvalo méně než dva týdny. Díky strojovému učení, kdy se Watson postupně „trénuje“ na nových datech, bude Watsona trénovat průběžně nadále, ta hlavní práce o doplnění.

Watson ještě nedokáže přepsat úplně všechno. I když analyzuje asi 70 procent informací, které se do EMMA dostávají.

Zajímavé je především to, že se vedle již hotových tisků z telefonních hovorů. Watson zvládá řeči analyzovat.

V zahraničí je toto již běžnou praxí, ale jen z toho prvního místa. Česká republika má ale v případě Watsona laborator IBM na rozpoznávání řeči, která se v ČR nepoužívá.

Na videu (viz odkaz na obrázku níže) je ilustrace informací během dialogu za pomoci IBM Watson.



market vision

Procházení telefonních záznamů pomáhá České pojišťovně pochopit, jak operátoři se zákazníky mluví, a najít místa, kde se mohou zlepšit. EMMA kupříkladu vyhodnocuje výkon operátorů a jejich hovory kategorizuje. Poznává, jestli jsou v telefonátu řešeny pojistné nároky, zda klient reaguje na novou nabídku nebo prodlužuje pojistné smlouvy.

Na dalším videu (viz odkaz na obrázku níže) je popsáno fungování celé platformy Watson Explorer.



Jedním z výsledků využití umělé inteligence je lepší porozumění zákazníkům. Když si například někdo bude po telefonu na něco stěžovat, je možné si zobrazit další přepsané hovory, kde byli zákazníci rovněž nespokojeni. Z toho se pak dá vyvodit, na čem má firma zapracovat.

Pojišťovna dnes zpracovává veškerý kontakt se zákazníky s tím, že automaticky přepis hovory musí být hotový nejpozději do dvou hodin. Ve většině případů je to výrazně dříve, dvě hodiny jsou stanoveny na vykrýtl špiček. Hodinu mluvené řeči dokáže stroje zpracovat za půl až tři čtvrtě hodiny.

Díky nové technologii teď Česká pojišťovna může lépe cílit na konkrétní zákazníky a jejich potřeby. Dokáže mnohem rychleji identifikovat časté dotazy klientů, a tím umožnit operátorům připravit podrobné návody na jejich řešení. Call centrum nyní pracuje rychleji a dokáže obsloužit vyšší počet volajících. Nové řešení pomáhá také při vyhodnocování marketingových a obchodních aktivit a Česká pojišťovna má díky němu lepší data pro realizaci kampaní a nabídek sítě na míru. Dokáže tak vycházet vstříc nestrandardním přáním zákazníků a poskytnout jim individuální přístup.

Pod odkazem na obrázku můžete zhlédnout rozhovor s vedoucím kontaktního centra ČP Miroslavem Sovjákem. Popisuje v něm, jak konkrétně ČP využívá platformu EMMA, v čem je nápomocná a jaké má výhody.



market vision

26

25

České pojišťovny a aplikace

Třetí část je věnována ryze českým pojišťovnám a přináší dokonalý vhled do jimi nabízených a využívaných aplikací. Tato část je tedy opět rozdělena, a to na dva samostatné celky. První se věnuje aplikacím mobilním, druhá těm webovým. Nedílnou součástí jsou ilustrační obrázky z prostředí daných aplikací.

Mobilní aplikace

Sledované pojišťovny:

- ☞ Allianz pojišťovna
- ☞ Česká podnikatelská pojišťovna
- ☞ Česká pojišťovna
- ☞ ČSOB Pojišťovna
- ☞ Direct pojišťovna
- ☞ ERV Evropská pojišťovna
- ☞ Generali Pojišťovna
- ☞ Kooperativa pojišťovna
- ☞ NN Životní pojišťovna
- ☞ Slavia pojišťovna
- ☞ UNIQA pojišťovna

Rozsah „Mobilní aplikace“ – str. 33 – str. 52

České pojišťovny a aplikace

Mobilní aplikace

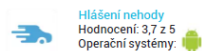
Do kategorie moderních technologií patří samozřejmě také mobilní ve finančních službách např. v podobě mobilního bankovníctví. N snaží reagovat i samotné pojišťovny a jsou v této oblasti celkem akt

Pokud je aplikace určena pro klienty, pojišťovna se snaží jejím prostřednictvím pros pojištění, předat kontakty např. na asistenční službu, nebo urychl pojišťovnou. Co se týká sjednávání pojištění prostřednictvím této zcela perfektní a občas se objevují technické chyby.

Pojišťovny se snaží přinášet aplikace nejen informativně přínosné také prostřednictvím herních platform. Příkladem může být aplikace Křižovatky.

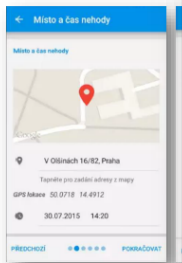
1 Allianz pojišťovna

Allianz pojišťovna svým klientům nabízí hned 5 aplikací.



Aplikace nahrazuje papírový formulář pro hlášení nehody pojišťovně.

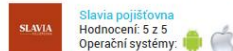
Lze ji využít přímo v místě pojistné události. Ovládání je velmi jednoduché a intuitivní. Nejprve klient zvolí, jestli je viníkem nebo poškozeným dopravní nehody, následně jestli je poškozené jeho vozidlo, cizí vozidlo/předmět, či oboje, určí místo a čas nehody a natočí celou pojistnou událost. V neposlední řadě vyplní údaje o své osobě a vozidle.



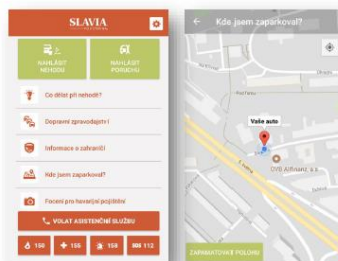
market vision

1 Slavia pojišťovna

Slavia pojišťovna nabízí 1 aplikaci pro klienty..



Aplikace Slavia pojišťovna přináší nejen možnost nahlásit nehodu či poruchu navíc s odesláním polohy dané nehody, ale také dopravu zpravidajícím, informacemi o zahraničí (poplatky, vybavení vozidel, pokuty a důležitá telefonní čísla) a podrobnými informacemi o jednotlivých asistenčních službách.



Další zajímavou funkcí je možnost vyfotit své auto pro havarijní pojištění, anebo využít funkci „Kde jsem zaparkoval“. Tato vymoženost slouží k zapamatování si aktuálního místa, na něž se můžete po určité době vrátit.

Sjednání pojištění prostřednictvím této aplikace není možné.

Hodnocení:

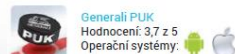
3 uživatelé, kteří hodnotili tuto aplikaci, byli stoprocentně spokojeni.

market vision

50

1 Generali Pojišťovna

Generali Pojišťovna nabízí 1 aplikaci pro klienty a 1 aplikaci pro své obchodní zástupce.



cenili by také trefování puku spíše

od toho odtrhnout a nejvíc mě baví

ra od hlavního sponzora ligy mohla
jového fanouška i marketáka."

45

Klientské portály

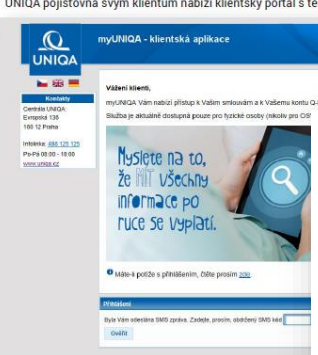
Sledované pojišťovny:

- ✦ AEGON Pojišťovna
- ✦ Allianz pojišťovna
- ✦ AXA
- ✦ Česká pojišťovna
- ✦ Česká podnikatelská pojišťovna
- ✦ ČSOB Pojišťovna
- ✦ Kooperativa pojišťovna
- ✦ NN Životní pojišťovna
- ✦ UNIQA pojišťovna

Rozsah „Klientské portály“ – str. 53 – str. 115

1 UNIQA pojišťovna

UNIQA pojišťovna svým klientům nabízí klientský portál s těmito charakteristikami:



Pro přihlášení do klientského portálu myUNIQA je nutné formou SMS na klientovo telefonní číslo.

Hlavní menu aplikace klientovi nabízí tyto voľby: Smlouvy, ...

V levé části obrazovky je klientovi nabídnuta možnost sjezdu vozidel, cestovní pojištění a úrazové pojištění.

Po přihlášení do klientské aplikace je klientovi zobrazen přehled jeho smluv se základními informacemi ke smlouvám, jako je číslo smlouvy, kategorie pojištění, informace o pojistníkově (trvalá a kontaktní adresa a jméno).

Klient může v rámci aplikace provést určité změny týkající se jeho pojistné smlouvy.

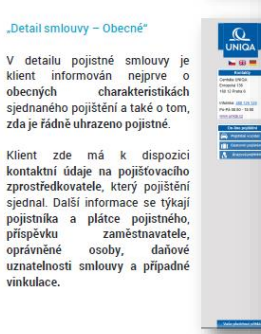
„Změna kontaktních údajů klienta“



„Změna frekvence či způsobu platby“



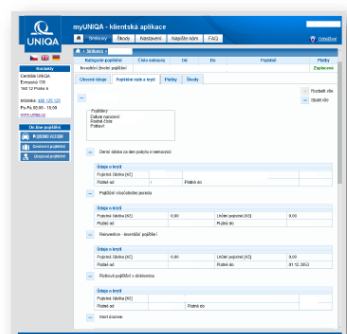
„Detail smlouvy – Obecné“



V detailu pojistné smlouvy je klient informován nejprve o obecných charakteristikách sjednaného pojištění a také o tom, zda je řádně uhrazeno pojistné.

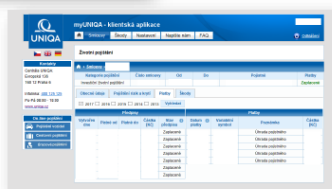
Klient zde má k dispozici kontaktní údaje na pojišťovacího zprostředkovatele, který pojištění sjednal. Další informace se týkají pojistníka a plátce pojistného, příspěvku zaměstnavatele, oprávněné osoby, daňové ustatnosti smlouvy a případné vinkulace.

„Detail smlouvy – Pojištění rizik a krytí“



U této podžalozky má klient k dispozici detailní informace o rozsahu sjednané pojistné ochrany. Vidí zde jednotlivá sjednaná rizika, a to pro každého pojistného zvlášť.

„Detail smlouvy – Platby“



Aplikace nabízí klientům také přehled předpisů a plateb pojistného. Klient tak může za pomoci jednoduchého filtru či funkce vyhledávání najít konkrétní platbu.

„Detail smlouvy – Škody“



Poslední možnou voľbou v detailu smlouvy je žalozka škody. Zde klient vidí nahlašenou a aktuálně řešenou škodní udalost.

PRO KOHO JE STUDIE URČENÁ

Studie je určena primárně **pojišťovnám a jejich zaměstnancům**. Přínosná však může být i pro **banky, či další finanční instituce**. Třetí skupinou jsou **společnosti zabývající se vývojem software**.

PŘÍNOSY STUDIE

Pojišťovny a jejich zaměstnanci

+ feedback o svých službách + informace o konkurenci + pohled na světové pojišťovny

Studie přináší **komplexní pohled na situaci na pojistném trhu**, a to jak v rovině globální, tak s detailním pohledem na situaci na českém pojistném trhu. Díky zmapování českého pojistného trhu mají pojišťovny a jejich **zaměstnanci informace nejen o jimi uplatňovaných technologiích, ale především o technologiích využívaných jejich konkurenty**. Ve studii tak lze hledat inspiraci pro vylepšení.

Banky a další finanční instituce

+ strategická partnerství + hledání nových cest

Řada bank či jiných finančních institucí již navázala **strategická partnerství s pojišťovnami**. Studie jim tak může posloužit jako **zdroj námětů pro hledání nových produktů či služeb**, které vzejdou právě z daného partnerství.

Společnosti zabývající se vývoj SW

+ nalezení obchodních příležitostí

Jelikož se nyní hodně hovoří o tzv. fintech revoluci, může studie posloužit jako **inspirace** pro společnosti, jež se zabývají vývojem SW. Tyto společnosti mohou díky námi uvedeným poznatkům **odhalit úzká místa a nabídnout své služby právě pojišťovnám**.

CENA STUDIE

Jak již bylo zmíněno, studie je rozdělena do tří samostatných celků. Je tak možné zakoupit pouze tu část, která Vás bude zajímat. Neplatíte tedy za něco, co nevyužijete. V případě, že se rozhodnete zakoupit celou studii, pak je cena zvýhodněna.

Volitelný rozsah – části	Cena bez DPH
Moderní technologie a kyberhrozby	9 000 Kč
Moderní technologie a pojišťovny	15 750 Kč
České pojišťovny a aplikace	24 000 Kč
Celá studie	39 000 Kč