



**Ο αντίκτυπος των ψηφιακών τεχνολογιών στην
ασφαλιστική βιομηχανία υπό το φως του
ψηφιακού μετασχηματισμού**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ»**

Από

ΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Διπλωματική εργασία

του

ΚΡΟΚΙΔΗ ΣΠΥΡΙΔΩΝ

Επιβλέπων καθηγητής:

ΠΟΛΛΑΛΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ

ΠΕΙΡΑΙΑΣ 2020

ΥΠΟΓΡΑΦΗ

.....

ΚΡΟΚΙΔΗΣ ΣΠΥΡΙΔΩΝ

Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης, Μεταπτυχιακό πρόγραμμα «Οικονομική και Επιχειρησιακή Στρατηγική»

© 2020 – All rights reserved

Απαγορεύεται η αντιγραφή, διανομή και αποθήκευση της παρούσας εργασίας, εξ' ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν την χρήση για κερδοσκοπικό σκοπό, πρέπει να απευθύνονται προς τον συγγραφέα. Οι απόψεις και τα συμπεράσματα που περιέχονται στην παρούσα διπλωματική εργασία, εκφράζουν τον συγγραφέα και δεν πρέπει να ερμηνευτεί ότι εκφράζουν τις επίσημες θέσεις του Πανεπιστημίου Πειραιώς.

Ευχαριστίες

Η παρούσα εργασία αποτελεί διπλωματική εργασία στα πλαίσια του μεταπτυχιακού προγράμματος «Οικονομική και Επιχειρησιακή Στρατηγική» του τμήματος της Οικονομικής Επιστήμης του Πανεπιστημίου Πειραιά. Πριν την παρουσίαση των αποτελεσμάτων της παρούσας διπλωματικής εργασίας, θα ήθελα να ευχαριστήσω ορισμένους από τους ανθρώπους που γνώρισα, συνεργάστηκα μαζί τους και έπαιξαν πολύ σημαντικό ρόλο στην πραγματοποίησή της.

Πρώτο από όλους θέλω να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή της διπλωματικής εργασίας, Καθηγητή Ιωάννη Πολλλάλη για την πολύτιμη καθοδήγηση του, το πλούσιο υλικό που μου διάθεσε, την άμεση απάντηση του σε όλα μου τα ερωτήματα, την εμπιστοσύνη και την εκτίμηση που μου έδειξε.

Εν συνεχεία θα ήθελα να ευχαριστήσω τους υπόλοιπους δυο καθηγητές της τριμελούς επιτροπής αξιολόγησης που δέχτηκαν να είναι μέλη της.

Τις ευχαριστίες μου εκφράζω και στον Σαμανίδη Παναγιώτη Ιδρυτή και CEO της Protection Guild για όλη την υποστήριξη το υλικό και τις πληροφορίες που μου έδωσε και μου δίνει τα επτά έτη που εργάζομαι στον κλάδο της ιδιωτικής ασφάλισης ως ασφαλιστικός διαμεσολαβητής.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους καλούς μου φίλους και συμφοιτητές Νικόλαο Τασούλα και Άγγελο Παπαποστόλου για την υποστήριξη τους σε ολόκληρη την διάρκεια του μεταπτυχιακού προγράμματος.

Τέλος, απευθύνω τις ευχαριστίες μου στους γονείς μου Κωνσταντίνο και Μαγδαληνή καθώς και στα αδέρφια μου Γιώργο, Ουρανία- Βαρβάρα και Θεόδωρο αλλά και στην πολυαγαπημένη μου γιαγιά Θεοδώρα για το κουράγιο και την συνεχή συμπαράσταση που μου έδειξαν κατά την διάρκεια ολόκληρου του προγράμματος του μεταπτυχιακού και της εκπόνησης της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Περιεχόμενα

Περίληψη	7
Κίνητρα και στόχος της εργασίας.....	8
Κεφάλαιο 1: Ψηφιοποίηση	11
Εισαγωγή.....	11
1.Τι είναι η ψηφιοποίηση και ποιες τεχνολογίες θα επηρεάσουν τη βιομηχανία;	12
Ο αντίκτυπος αυτών των τεχνολογιών στην αλυσίδα αξίας	18
Οι νέες τεχνολογίες που επηρεάζουν τον ασφαλιστικό τομέα.....	26
Κεφάλαιο 2: Ψηφιακός Μετασχηματισμός	26
Εισαγωγή.....	26
Τι είναι ο ψηφιακός μετασχηματισμός;	27
Γιατί είναι σημαντικό για τον ασφαλιστικό τομέα;	28
Ο αντίκτυπος του ψηφιακού μετασχηματισμού στον ασφαλιστικό κλάδο.....	30
Προϊόν.....	31
Εμπορία & Διαφήμιση	32
Τιμολόγηση αναδοχής	32
Πολιτικές.....	33
Υπηρεσία.....	33
Αξιώσεις.....	34
Αξιολόγηση (Εναρξη του Ψηφιακού Μετασχηματισμού)	35
Αξιολόγηση της ολοκληρωμένης ψηφιακής στρατηγικής.....	35
Ορισμός συγκεκριμένης επιχειρηματικής περίπτωσης για βραχυπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες επενδύσεις.....	36
Προσδιορισμός των συνδέσμων μεταξύ προγραμμάτων μετασχηματισμού πυρήνα και ψηφιακού μετασχηματισμού.....	37
Προσδιορισμός μιας ισχυρής ομάδας στο τοπίο InsurTech.....	38
I. Ανάλυση του Χάσματος Ωριμότητας.....	38

II. Προσδιορισμός Ακριβών Λειτουργικών Στόχων.....	39
Εκτέλεση	44
<i>Προσδιορισμός της επιτυχίας των στόχων λειτουργίας</i>	45
<i>Προγράμματα συνεργασίας με την InsurTech</i>	45
<i>Δημιουργία χαρτοφυλακίου καινοτομίας</i>	45
<i>Προώθηση της υιοθέτησης νέας τεχνολογίας</i>	46
Κεφάλαιο 3: Το blockchain	47
Εισαγωγή.....	47
Τι είναι το blockchain;	48
Πώς λειτουργεί το Blockchain	49
Ο αντίκτυπος του blockchain στον ασφαλιστικό κλάδο	52
Βελτίωση της εμπειρίας των πελατών και μείωση των λειτουργικών δαπανών.....	52
Εισαγωγή δεδομένων / Επαλήθευση ταυτότητας	54
Υπολογισμός Premium / Εκτίμηση κινδύνου / Πρόληψη απάτης	55
Πληρωμή ανά Χρήση / Μικροασφάλιση	56
Πρόληψη και διαχείριση αξιώσεων	57
Αντασφάλεια	58
Αδυναμίες.....	58
Κεφάλαιο 4: Επιχειρηματικά μοντέλα Internet of Things (IoT) για Ασφάλειες	61
Τι είναι το IoT;	61
Συνδεσιμότητα δικτύου ή τεχνολογίες επικοινωνίας.....	62
Τεχνολογίες ανίχνευσης	62
Αναλυτικά δεδομένα	63
Γιατί έχει σημασία για τον ασφαλιστικό κλάδο;.....	63
Οι ασφαλιστές καθυστερούν στη χρήση πληροφοριών από νέες πηγές δεδομένων	64
Ανάλυση κόστους-οφέλους.....	64

Ο αντίκτυπος του IoT στην ασφαλιστική βιομηχανία	65
Επέκταση προτάσεων αξίας πελατών	68
Αξιώσεις.....	68
Κεφάλαιο 5: Η αύξηση της χρήσης των υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας	69
Κατηγορίες υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας	72
Προκλήσεις υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας.....	73
Ο αντίκτυπος των υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας	75
Ασφάλιση ζωής και υγείας.....	76
Ασφάλιση ακινήτων και ατυχημάτων	79
Σύνοψη	83
Κεφάλαιο 6: Συμπεράσματα	85
Βιβλιογραφία	88

Περίληψη

Αυτή η εργασία ασχολείται με τον αντίκτυπο που έχουν οι ψηφιακές τεχνολογίες στην ασφάλιση και αντικατοπτρίζει τη συμβολή της ασφάλισης στην ανάπτυξη μιας ψηφιακής οικονομίας. Η τεχνολογία και οι νέες πηγές δεδομένων αλλάζουν ριζικά την οικονομία και την κοινωνία μας, και υπόσχονται να μεταμορφώσουν επίσης τον ασφαλιστικό κλάδο. Οι εταιρείες εκκίνησης νέων τεχνολογιών - ή το InsurTech- εισέρχονται στον κλάδο για να παρέχουν ορισμένες από τις υπηρεσίες που συνήθως παρέχονται από τους κατεστημένους ασφαλιστές και τους μεσάζοντες. Οι βιομηχανικές εταιρείες καθώς και οι καθιερωμένες εταιρείες τεχνολογίας αναζητούν ευκαιρίες στην ασφάλιση. Οι νεοεισερχόμενοι παρουσιάζουν ευκαιρίες για αμοιβαία επωφελείς συνεργασίες με ασφαλιστές, αλλά θα μπορούσαν επίσης να γίνουν άμεσοι ανταγωνιστές, ασκώντας πίεση στα περιθώρια κέρδους και προκαλώντας στους ασφαλιστές, ειδικά στη διασύνδεσή τους με τους πελάτες.

Η ψηφιοποίηση διευρύνει τον ρόλο των ασφαλιστών από έναν που ασχολείται κυρίως με την αποζημίωση ζημιών σε μια ευρύτερη συμβουλευτική υπηρεσία για τους ασφαλισμένους σχετικά με τον τρόπο πρόληψης, μετριασμού και διαχείρισης των κινδύνων. Δηλαδή, οι νέες τεχνολογίες επιτρέπουν την ασφάλιση να εξελιχθεί από καθαρή προστασία κινδύνου προς πρόβλεψη και πρόληψη κινδύνων. Αναδοχή, τιμολόγηση, διαχείριση αξιώσεων - όλες αυτές οι διαδικασίες θα μπορούσαν να γίνουν πιο αποτελεσματικές χάρη στις ψηφιακές τεχνολογίες. Αλλά οι ψηφιακές τεχνολογίες δημιουργούν επίσης νέες προκλήσεις. Για παράδειγμα, η εξατομικευμένη τιμολόγηση βάσει τεχνολογίας θα μπορούσε επίσης να σημαίνει ότι για ορισμένα άτομα που εκτίθενται σε υψηλότερο κίνδυνο εντός οποιουδήποτε δεδομένου ομίλου κινδύνου, η επαρκής ασφαλιστική κάλυψη μπορεί να φτάσει σε πολύ υψηλή τιμή. Οι κοινωνίες πρέπει να προβληματιστούν σχετικά με αυτό και τον κίνδυνο ότι η ηθική και η προστασία των δεδομένων ενδέχεται να καθυστερήσουν την τεχνολογική πρόοδο.

Η ασφάλιση παίζει σημαντικό ρόλο στην προσπάθεια για την αντιμετώπιση ορισμένων από τις μεγαλύτερες προκλήσεις των κοινωνιών. Εν όψει της συνεχώς αυξανόμενης ψηφιοποίησης της οικονομίας και παρά τις διαδεδομένες τάσεις εξατομίκευσης όλο και περισσότερων πτυχών της καθημερινής μας ζωής, η συγκέντρωση κινδύνων μέσω της ασφάλισης είναι πιθανό να παραμείνει ως η καλύτερη ανταπόκριση του κλάδου στις οικονομικές συνέπειες του κινδύνου.

Κίνητρα και στόχος της εργασίας

Ενώ η ψηφιοποίηση - η ενσωμάτωση του αναλογικού και του ψηφιακού κόσμου με τις νέες τεχνολογίες - έχει ήδη αλλάξει ουσιαστικά πολλές άλλες βιομηχανίες, σχολιαστές της βιομηχανίας πιστεύουν ότι ο μετασχηματισμός του ασφαλιστικού κλάδου δεν έχει ακόμη αξιοποιήσει το πλήρες δυναμικό των ψηφιακών τεχνολογιών. Ωστόσο, οι περισσότεροι συμμετέχοντες στην αγορά πιστεύουν ότι η ψηφιοποίηση θα αλλάξει ριζικά τη δημιουργία αξίας αυτής της βιομηχανίας, με πολλούς νέους τρόπους αλληλεπίδρασης με πελάτες, νέες επιχειρηματικές διαδικασίες, νέους κινδύνους και νέα προϊόντα. Επιπλέον, οι πρόσφατες εξελίξεις στο InsurTech προκάλεσαν τεράστιο ενδιαφέρον μεταξύ των επαγγελματιών παγκοσμίως.

Αυτή η εργασία είναι μια ολοκληρωμένη ανασκόπηση του αντίκτυπου της ψηφιοποίησης στον ασφαλιστικό κλάδο. Δημιουργεί μια βάση δεδομένων μελετών, άρθρων και εργασιών και αξιολογεί συστηματικά τον αντίκτυπο της ψηφιοποίησης υπό το φως των πιο σημαντικών σύγχρονων ψηφιακών τάσεων που επηρεάζουν τον ασφαλιστικό κλάδο γενικά και τον αραβικό ασφαλιστικό κλάδο ειδικότερα και τα κριτήρια ασφάλισης του Βερολίνου. Με βάση τα αποτελέσματα της αξιολόγησης, αντλούμε πιθανές μελλοντικές εργασίες από τις προοπτικές της βιομηχανίας και της έρευνας. Αυτό το κάνουμε για να παρέχουμε στους ασφαλιστές και τους ακαδημαϊκούς μια επισκόπηση υψηλού επιπέδου των κύριων ερευνητικών θεμάτων και να ενθαρρύνει τη μελλοντική ακαδημαϊκή εργασία σε αυτόν τον τομέα. Το επίκεντρο της ανάλυσης είναι η βιβλιογραφία των επιχειρήσεων και των οικονομικών στον τομέα των κινδύνων και των ασφαλίσεων. Για τη δομή της συζήτησής μας, οργανώνω την εργασία σε κεφάλαια έξι και τέσσερα βασικά θέματα (βλ. Σχήμα 1). Το πρώτο βήμα είναι η εισαγωγή και η ανάλυση των κύριων τεχνολογιών που επηρεάζουν τον ασφαλιστικό τομέα

1. Ψηφιοποίηση	<ul style="list-style-type: none"> • Τι είναι η ψηφιοποίηση και ποιες τεχνολογίες θα επηρεάσουν τη βιομηχανία; • Ο αντίκτυπος αυτών των τεχνολογιών στην αλυσίδα αξίας • τις νέες τεχνολογίες που επηρεάζουν τον ασφαλιστικό τομέα
2. Ψηφιακός μετασχηματισμός	<ul style="list-style-type: none"> • Ποιος είναι ο ψηφιακός μετασχηματισμός και γιατί είναι σημαντικός; • Ο αντίκτυπος του ψηφιακού μετασχηματισμού στον ασφαλιστικό κλάδο • σχεδιασμός ψηφιακών μετασχηματισμών
3. Blockchain	<ul style="list-style-type: none"> • Τι είναι το blockchain • Πώς λειτουργεί το Blockchain • Ο αντίκτυπος του blockchain στον ασφαλιστικό κλάδο
4. Διαδίκτυο πραγμάτων (IoT)	<ul style="list-style-type: none"> • Τι είναι το IoT; • Γιατί έχει σημασία στην ασφάλιση; • Ο αντίκτυπος του IoT στον ασφαλιστικό κλάδο
5. Προστιθέμενη αξία στους πελάτες	<ul style="list-style-type: none"> • Ορισμός • Κατηγορίες και προκλήσεις των υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας • Ο αντίκτυπος των υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας
6. Συμπεράσματα	<ul style="list-style-type: none"> • Συμπεράσματα

Σχήμα 1. Πίνακας Περιεχομένων.

Με βάση τα αποτελέσματα, περιγράφουμε τον αντίκτυπο αυτών των τεχνολογιών στην αλυσίδα αξίας των ασφαλιστών και ο ασφαλιστικός κλάδος απορρέει από τις συνέπειες για την εφαρμογή αυτών των τεχνολογιών στην ασφάλιση κινδύνων. Εδώ συζητάμε επίσης εάν οι ασφαλιστικές εταιρείες θα χάσουν σημαντικά τμήματα της επιχείρησής τους από άλλους κλάδους ή από τις ασφαλιστικές εταιρείες.

Το υπόλοιπο αυτής της εργασίας είναι δομημένο ως εξής:

Κεφάλαιο 1: Ψηφιοποίηση

- Τι είναι η ψηφιοποίηση και ποιες τεχνολογίες θα επηρεάσουν τη βιομηχανία;
- τον αντίκτυπο αυτών των τεχνολογιών στην αλυσίδα αξίας
- τις νέες τεχνολογίες που επηρεάζουν τον ασφαλιστικό τομέα

Κεφάλαιο 2: Ψηφιακός μετασχηματισμός

- Ποιος είναι ο ψηφιακός μετασχηματισμός και γιατί είναι σημαντικός;
- Ο αντίκτυπος του ψηφιακού μετασχηματισμού στον ασφαλιστικό κλάδο
- σχεδιασμός ψηφιακών μετασχηματισμών

Κεφάλαιο 3: Blockchain

- Τι είναι το blockchain;
- Πώς λειτουργεί το Blockchain
- Ο αντίκτυπος του blockchain στον ασφαλιστικό κλάδο

Κεφάλαιο 4: Διαδίκτυο των πραγμάτων (IoT)

- Τι είναι το IoT;
- Γιατί έχει σημασία στην ασφάλιση;
- Ο αντίκτυπος του IoT στον ασφαλιστικό κλάδο

Κεφάλαιο 5: Προστιθέμενη αξία στους πελάτες

- Ορισμός
- Κατηγορίες και προκλήσεις των υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας
- Ο αντίκτυπος των υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας

Κεφάλαιο 6: Συμπεράσματα

- Τέλος, συζητάμε τα συμπεράσματα από τις προοπτικές των επαγγελματιών και των ερευνητών («Παραγωγή πιθανών μελλοντικών εργασιών»).

Λέξεις-κλειδιά: ψηφιακή ασφάλιση, ψηφιακός μετασχηματισμός, *internet of things* (IoT), προστιθέμενη αξία για τους πελάτες, Blockchain, κορυφαίες τάσεις, αραβική ασφαλιστική βιομηχανία, των επιπτώσεων και των επιπτώσεων της ψηφιοποίησης

Κεφάλαιο 1: Ψηφιοποίηση

Εισαγωγή

Όπως συνέβη με τη βιομηχανική επανάσταση πριν από ενάμισι αιώνες, έτσι και τώρα η ψηφιακή επανάσταση αναδιαμορφώνει τον τρόπο που ζούμε τη ζωή μας και τον τρόπο που εργαζόμαστε στους χώρους εργασίας μας. Αναγκάζει επίσης έναν θεμελιώδη μετασχηματισμό των επιχειρήσεων - αλλάζοντας τη σχέση με τους πελάτες, φέρνοντας τους νεοεισερχόμενους και τις αναστηλωτικές τεχνολογίες τους, οδηγώντας νέα κανάλια, προϊόντα και υπηρεσίες, καταστρέφοντας τα τείχη μεταξύ των βιομηχανιών και, σε πολλές περιπτώσεις, αναγκάζοντας μια βασική επανεξέταση της επιχειρηματικού μοντέλου. Η ταχύτητα της αλλαγής καθιστά σχεδόν αδύνατο να προβλέψουμε το μέλλον σε οποιοδήποτε βαθμό βεβαιότητας. Σε ένα τέτοιο κλίμα, η ασφαλιστική εταιρεία πρέπει να δράσει γρήγορα. Πρέπει να εισέλθει στον ψηφιακό κόσμο όσο το δυνατόν γρηγορότερα και να χρησιμοποιήσει την ψηφιακή τεχνολογία με όλα τα οφέλη της, έτσι ώστε να μπορεί να αξιοποιήσει τα οφέλη αυτής της τεχνολογίας, η ψηφιακή τεχνολογία έχει τη δυνατότητα να αναμορφώσει τον ασφαλιστικό κλάδο καθώς έχει ήδη αναδιαμορφώσει πολλούς κλάδους, όπως mobile banking, e-book και άλλες καινοτομίες που σχετίζονται με την ψηφιακή τεχνολογία, όπως χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, ταξίδια, εκτύπωση και εκδόσεις. Παρά τις προσδοκίες ότι οι μεγάλες και επικερδείς ασφαλιστικές εταιρείες μπορεί να στραφούν στην τεχνολογία στις καθημερινές τους δραστηριότητες, δεν βλέπουμε καμία αποφασιστική απόφαση ή ακόμη και ενδείξεις αυτής της τάσης. Εάν οι δυτικοί ειδικοί στον ασφαλιστικό τομέα ισχυρίζονται ότι τα σημαντικότερα οφέλη της ψηφιακής τεχνολογίας ικανοποιούν τις ανάγκες των πελατών και μειώνουν τα δημόσια ή διοικητικά έξοδα, τα οποία όλες οι ασφαλιστικές εταιρείες εργάζονται για τουλάχιστον κερδοφορία, δεν βλέπουμε στον ορίζοντα να δείχνει την απόπειρα τεχνικής προετοιμασίας τοπικών ικανοτήτων και επαγγελματικά για την εφαρμογή αυτής της τεχνολογίας, όλοι οι δείκτες δείχνουν την ύπαρξη τεράστιων ευκαιριών στον τομέα της τεχνολογίας των πληροφοριών που δεν έχουν ακόμη αξιοποιηθεί από τις παγκόσμιες και αραβικές ασφαλιστικές εταιρείες, αν και η πλήρης μηχανοποίηση των ασφαλιστικών εταιρειών θα ακολουθήσει υποχρεωτική πορεία το επόμενο στάδιο, ειδικά με την πτώση του μη αυτόματου χειρισμού πληροφοριών και δεδομένων και την αύξηση των τεχνολογικών συναλλαγών μέσω της ύπαρξης ενός ιστότοπου για κάθε ασφαλιστική εταιρεία, και την προβολή των προϊόντων της σε αυτό κυρίως στο μέλλον.

Επιπλέον, το ψηφιακό μάρκετινγκ είναι σε θέση να εκδίδει εύκολα και απλά ασφαλιστικά έγγραφα, κάτι που δείχνει την έλλειψη ανθρώπινης παρέμβασης στην ασφαλιστική διαδικασία στα επόμενα στάδια.

1.Τι είναι η ψηφιοποίηση και ποιες τεχνολογίες θα επηρεάσουν τη βιομηχανία;

Σε ένα πρώτο βήμα, εξετάζουμε διαφορετικά άρθρα και μελέτες για διαφορετικούς ορισμούς της «ψηφιακοποίησης» και τα συγκρίνουμε.

Εν συνεχεία περιγράφουμε την ψηφιοποίηση: με ποιο τρόπο και με τεχνικούς όρους όπως η διαθεσιμότητα ψηφιακών δεδομένων. Αξίζει να σημειωθεί ότι κάθε λεπτομέρεια της ζωής αποθηκεύεται σε διασυνδεδεμένες βάσεις δεδομένων, με αποτέλεσμα την ανταλλαγή πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο. Η εστίαση στις συνέπειες των επιχειρήσεων είναι η ψηφιοποίηση, δηλαδή η χρήση νέων τεχνολογιών για εκβιομηχάνιση και ατομοποίηση διαδικασιών, αλλαγή της επικοινωνίας μεταξύ πελάτη και ασφαλιστή, και δημιουργία και αξιολόγηση νέων δεδομένων.

Ο Carpiello περιγράφει την ψηφιοποίηση ως συνδυασμό διαφορετικών στοιχείων (2018). Ενώ οι Urbach, και Röglinger καθορίζουν αναλυτικά στοιχεία, διαδικασίες, επιχειρηματικές επιπτώσεις, τεχνολογία, κινητικότητα και δεδομένα, ως τα τέσσερα στοιχεία της ψηφιακοποίησης καθώς εξετάζουν επίσης την ψηφιακή εμπειρία πελάτη και κεντρικότητα πελατών τον ορισμό αυτών (2019).

Οι Schallmo και Williams προσφέρουν έναν ευρύτερο ορισμό, που περιλαμβάνει στρατηγικά και πολιτιστικά στοιχεία: ο ψηφιακός μετασχηματισμός χαρακτηρίζεται από τις αλλαγές στην εταιρική στρατηγική, το επιχειρηματικό μοντέλο, τις διαδικασίες και την εταιρική κουλτούρα που προκαλούνται από τεχνολογίες με στόχο την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας (2018).

Για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας, επιλέγω έναν μεσαίο τρόπο μεταξύ των ευρέων και στενών ορισμών και ορίζω την ψηφιοποίηση για τους σκοπούς αυτού του εγγράφου ως «την ενοποίηση του αναλογικού και του ψηφιακού κόσμου με νέες τεχνολογίες που βελτιώνουν την αλληλεπίδραση των πελατών, τη διαθεσιμότητα δεδομένων και τις επιχειρηματικές διαδικασίες». Αυτός ο ορισμός και οι συζητήσεις σε αυτό το έγγραφο επικεντρώνονται στον ψηφιακό μετασχηματισμό και στα σημαντικά εργαλεία που χρησιμοποιούνται στη διαδικασία του ψηφιακού

μετασχηματισμού και τον αντίκτυπό αυτού στον ασφαλιστικό κλάδο. Είναι τόσο εύκολο να πούμε ότι χρησιμοποιούμε πραγματικά ψηφιοποίηση στα λειτουργικά μοντέλα, επίσης υπάρχουν πολλές τάσεις που είναι επίσης πολύ σημαντικό για τον ασφαλιστικό κλάδο, όπως η χρήση τεχνητής νοημοσύνης και μεγάλων δεδομένων στον ασφαλιστικό κλάδο, αλλά αυτό είναι πέρα από το πεδίο εφαρμογής αυτού του εγγράφου. Στον Πίνακα 1, παραθέτουμε όλες τις τεχνολογίες που συζητούνται στις αναθεωρημένες μελέτες, τις ορίζουμε, και να εξηγήσουμε την έκταση της εφαρμογής τους στον ασφαλιστικό κλάδο:

1. Οι νέες τεχνολογίες αλλάζουν τον τρόπο αλληλεπίδρασης των ασφαλιστών και των πελατών (π.χ. μέσα κοινωνικής δικτύωσης, chatbots κ.ά).
2. Οι νέες τεχνολογίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την αυτοματοποίηση, την τυποποίηση και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των επιχειρηματικών διαδικασιών (π.χ. διαδικτυακές πωλήσεις, διευθέτηση ψηφιακών αξιώσεων).
3. Οι νέες τεχνολογίες δημιουργούν ευκαιρίες για τροποποίηση υπαρχόντων προϊόντων (π.χ. ασφάλιση τηλεματικής) και ανάπτυξη νέων (π.χ. ασφάλεια στον κυβερνοχώρο).

Πίνακας Α: Τεχνολογία για την απόκτηση και ανάλυση δεδομένων
--

Τεχνολογία	Εξήγηση	Κατάσταση στον ασφαλιστικό κλάδο
Ψηφιακός μετασχηματισμός	<p>Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι ένας όρος που χρησιμοποιείται τόσο συχνά και ποικίλα που συνήθως παρεξηγείται. Ο όρος ορίζεται καλύτερα ως η αξιοποίηση της δύναμης της τεχνολογίας για την επίσκεψη επιχειρηματικών μοντέλων, την απόκτηση πελατών σε νέα κανάλια και τη δημιουργία βασικών εμπειριών χρήστη.</p>	<p>Νέες ανταγωνιστικές απειλές, συνεχιζόμενες πιέσεις κόστους, τεχνολογία γήρανσης, αυξανόμενες κανονιστικές απαιτήσεις και γενικά ανόητες οικονομικές επιδόσεις είναι μεταξύ των δυνάμεων που απαιτούν σημαντική αλλαγή και εντελώς νέα επιχειρηματικά μοντέλα.</p>
Τεχνητή νοημοσύνη	<ul style="list-style-type: none"> • Επιστήμη και μηχανική κατασκευής έξυπνων μηχανών • Η τεχνητή νοημοσύνη καλύπτει τη διαδικασία ανάλυσης (μεγάλων) δεδομένων (π.χ. με μεθόδους μηχανικής μάθησης) και αυτοματοποιημένης λήψης αποφάσεων με βάση αυτά τα δεδομένα. 	<p>Η ιαπωνική ασφαλιστική Fukoku Mutual Life χρησιμοποιεί τον Watson Explorer της IBM για τον αυτοματοποιημένο υπολογισμό πληρωμών (εξακολουθεί να υπόκειται σε ανθρώπινη έγκριση)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αναλύοντας μια εικόνα του ασφαλισμένου, ο Lapetus μπορεί να εκτιμήσει τα σχετικά δεδομένα για ένα συμβόλαιο εφ' όρου ζωής. <p>Η σύναψη της σύμβασης</p>

		μπορεί να υποβληθεί σε επεξεργασία πολύ πιο γρήγορα.
Μεγάλα δεδομένα	<ul style="list-style-type: none"> Μεγάλα (εν μέρει μη δομημένα) δεδομένα, τα οποία, για παράδειγμα, δημιουργούνται από συσκευές τηλεματικής, κοινωνικά δίκτυα ή άλλες πηγές διαδικτύου Διαφορετικοί τύποι δεδομένων (π.χ. κείμενο, ήχος, βίντεο) από πολλές πηγές δεδομένων. 	Επίσης, η τεχνητή νοημοσύνη χρησιμοποιείται σε εφαρμογές chat bot. Πολλοί ασφαλιστές χρησιμοποιούν εξόρυξη κειμένου, π.χ. για ανίχνευση απάτης ή ανάλυση περιεχομένου Ιστού για απόκτηση πελατών. Το 26% των Γερμανών ασφαλιστών χρησιμοποιεί μεγάλη ανάλυση δεδομένων και το 46% έχει αναπτύξει μια μεγάλη στρατηγική δεδομένων.
Διαδίκτυο των πραγμάτων (IoT)	<p>Συνδεδεμένος κόσμος; κάθε στοιχείο στέλνει και λαμβάνει πληροφορίες μέσω αισθητήρων</p> <ul style="list-style-type: none"> Υπο-θέματα: συσκευές τηλεματικής, έξυπνο σπίτι, έξυπνο εργοστάσιο 	Οι συσκευές τηλεματικής αρχίζουν να ενσωματώνονται περισσότερο στην ασφάλιση υγείας (π.χ. πρόγραμμα ζωτικότητας από την General) και στην ασφάλιση αυτοκινήτων (π.χ. Progressive, State Farm).
Blockchain	Αποκεντρωμένη βάση δεδομένων όλων των ψηφιακών συναλλαγών	Οι Aegon, Allianz, Munich Re, Swiss Re και Zurich ίδρυσαν την

	<p>μεταξύ των συμμετεχόντων.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Οι συμβάσεις θα μπορούσαν να αποθηκευτούν και εκτελείται αυτόματα (έξυπνες συμβάσεις) 	<p>πρωτοβουλία Block3 Insurance Industry Initiative B3i για να αναλύσουν τις δυνατότητες.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Οι Allianz και Nephila έκαναν πιλοτική την τεχνολογία blockchain για συναλλαγές ανταλλαγής. • Η Fizzy από την AXA έχει αναπτύξει μια ασφάλιση πτήσης peer-to-peer με βάση την τεχνολογία blockchain, η οποία πληρώνει αυτόματα χωρίς να υποβάλει αξίωση εάν η πτήση καθυστερήσει περισσότερο από δύο ώρες
--	--	--

Πίνακας Β: Τεχνολογία επικοινωνίας και πωλήσεων

Τεχνολογία	Εξήγηση	Κατάσταση στον ασφαλιστικό κλάδο
Κινητές συσκευές με εφαρμογές	<p>Τα smartphone / tablet με τις εφαρμογές τους αντικαθιστούν τους επιτραπέζιους υπολογιστές</p> <ul style="list-style-type: none"> • Οι χρήστες είναι πάντα συνδεδεμένοι ως αποτέλεσμα της πρόσβασης στο Διαδίκτυο για κινητά 	<p>Οι εφαρμογές χρησιμοποιούνται για αναφορές αξιώσεων (π.χ. Allianz, Debeka) και μερικές φορές για διαχείριση συμβολαίων και εξυπηρέτηση πελατών (π.χ. Allstate)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Οι Insurtech Trov και Lemonade χρησιμοποιούν αποκλειστικά μια εφαρμογή για τα

		<p>ασφαλιστικά τους προϊόντα</p> <ul style="list-style-type: none"> • Οι εφαρμογές μπορούν να χρησιμοποιηθούν για μια πιο αποτελεσματική διαδικασία πωλήσεων. Οι πράκτορες και οι μεσίτες μπορούν να υποστηριχθούν από μια ποικιλία εργαλείων (π.χ. ηλεκτρονική υπογραφή, διαχείριση εργασιών και χρόνου).
--	--	---

Πίνακας Α: Τεχνολογία για την απόκτηση και ανάλυση δεδομένων

Τεχνολογία	Εξήγηση	Κατάσταση στον ασφαλιστικό κλάδο
<p>Κοινωνικό δίκτυο (Facebook) / messenger (WhatsApp) / Διαδίκτυο Forum</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Πλατφόρμες για ιδιώτες και οργανισμούς για κοινή χρήση πληροφοριών (δηλώσεις, εικόνες, βίντεο) • Οι υπηρεσίες Messenger έχουν αντικαταστήσει μηνύματα κειμένου και αρχίζουν να λαμβάνουν περισσότερη προσοχή από τα κοινωνικά δίκτυα • Τα φόρουμ Διαδικτύου παρέχουν έναν εύκολο τρόπο για να λάβετε βοήθεια για συχνές ερωτήσεις 	<p>Το Facebook χρησιμοποιείται συχνά από ασφαλιστικές εταιρείες</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ορισμένοι έχουν επίσης αρχίσει να χρησιμοποιούν υπηρεσίες αγγελιοφόρων, π.χ. Η Ergo χρησιμοποιεί το WhatsApp για εξυπηρέτηση πελατών • Τα φόρουμ χρησιμοποιούνται για τον έλεγχο της ανατροφοδότησης του πελάτη, την παρέμβαση σε

		περίπτωση ερωτήσεων και την ενεργή επικοινωνία με (πιθανούς) πελάτες.
Δικτυακός τόπος	<ul style="list-style-type: none"> • Οι ασφαλιστές παρουσιάζουν διάφορες πληροφορίες για την εταιρεία, τα προϊόντα κ.λπ. • Οι ασφαλιστές προσφέρουν συμβόλαια μέσω ιστότοπων 	Χρησιμοποιείται από όλες τις ασφαλιστικές εταιρείες στον κλάδο ζωής και ζημιών <ul style="list-style-type: none"> • Επίσης, νέοι παίκτες που εστιάζουν μόνο στις διαδικτυακές πωλήσεις (π.χ. Cosmos Direct, smile. Direct)

Πίνακας 1. *Τεχνολογία για την απόκτηση και ανάλυση δεδομένων.*

Ο αντίκτυπος αυτών των τεχνολογιών στην αλυσίδα αξίας

Ο Πίνακας 2 αναλύει τον πιθανό αντίκτυπο των νέων τεχνολογιών (βλ. Πίνακα 1) στην αλυσίδα αξίας των ασφαλιστικών εταιρειών. Αναφερόμενος στις δύο κύριες κατηγορίες αλλαγών γίνεται ανάλυση στην ενότητα «Τι είναι η ψηφιοποίηση και ποιες τεχνολογίες θα επηρεάσουν τη βιομηχανία;»

Ο πρώτος προφανής αντίκτυπος στην αλυσίδα αξίας είναι ο τρόπος με τον οποίο οι ασφαλιστικές εταιρείες αλληλεπιδρούν με τους πελάτες τους (π.χ. πωλήσεις, εξυπηρέτηση πελατών) και πώς προσαρμόζονται στις συμπεριφορές τους. Ενώ οι πελάτες χρειάζονταν παραδοσιακά προσωπική αλληλεπίδραση (πράκτορας, μεσίτης, τράπεζα κ.λπ.) για πληροφορίες προϊόντος, σήμερα λαμβάνουν τις περισσότερες πληροφορίες στο διαδίκτυο και συγκρίνουν άμεσα τα προϊόντα και τις τιμές μέσω πλατφορμών aggregator. Ορισμένα προϊόντα μπορούν να αγοραστούν διαδικτυακά χωρίς καμία προσωπική αλληλεπίδραση. Επίσης, σε μεταγενέστερα στάδια της αλυσίδας αξίας, οι ψηφιακές τεχνολογίες, όπως οι εφαρμογές, προσφέρουν βοήθεια και υποστήριξη αξιώσεων.

Η δεύτερη προφανής αλλαγή αφορά την ψηφιοποίηση όλων των διαδικασιών κατά μήκος της αλυσίδας αξίας, οδηγώντας στην αυτοματοποίηση επιχειρηματικών

διαδικασιών (π.χ. αυτοματοποιημένη επεξεργασία συμβολαίων, αυτόματη αναφορά αξιώσεων) και αποφάσεις (π.χ. αυτοματοποιημένη αναδοχή, διακανονισμός αξιώσεων, προσφορές προϊόντων). Ενώ οι κλάδοι εντατικής συναλλαγής όπως η ασφάλιση υγείας χρησιμοποιούν ήδη ευρέως την επεξεργασία υποβάθρου, η χρήση του Blockchain θα προκαλέσει ένα ακόμη κύμα αυτοματοποίησης στον ασφαλιστικό κλάδο.

Διαδικασία αλυσίδας αξίας	Καθήκοντα	Αντίκτυπος στην αλυσίδα αξίας
Εμπορία & Διαφήμιση	<ul style="list-style-type: none"> • Έρευνα αγοράς και πελατών: έρευνα ιδεών για ανάπτυξη προϊόντων • Ανάλυση ομάδων στόχων • Ανάπτυξη στρατηγικής τιμολόγησης για πωλήσεις προϊόντων • Σχεδιασμός διαφημιστικών και επικοινωνιακών στρατηγικών 	<p>Μεγάλα δεδομένα:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Περισσότεροι πόροι δεδομένων για καλύτερο πελάτη κατάτμηση • Καλύτερος υπολογισμός της αξίας διάρκειας ζωής του πελάτη και του δυναμικού cross-selling <p>Πλατφόρμες βίντεο:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Χρήση βίντεο για εξηγήσεις προϊόντων σε (μελλοντικούς) πελάτες, εταιρικά νέα, θέματα διαχείρισης περιουσιακών στοιχείων, κανονισμούς κ.λπ. <p>Ιστότοπος, κοινωνικά δίκτυα και messenger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Πληροφορίες προϊόντος / διαφήμιση, διαχείριση φήμης
Ανάπτυξη προϊόντων	<ul style="list-style-type: none"> • «Κατασκευή» των προϊόντων • Τιμολόγηση προϊόντων (αναλογιστικές μέθοδοι) 	<p>Blockchain:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Έξυπνα συμβόλαια, π.χ. Fizzy από την AXA

	<ul style="list-style-type: none"> • Έλεγχος των νομικών απαιτήσεων 	<ul style="list-style-type: none"> • Όλο και καλύτερα δεδομένα επιτρέπουν στον ασφαλιστή να αναδιοργανώσει τα όρια κινδύνου και να εφαρμόσει πιο κατάλληλη τιμολόγηση <p>Το διαδίκτυο των πραγμάτων:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Νέα προϊόντα που εστιάζουν στην πρόληψη ή την ασφάλιση κατάστασης, π.χ. ταξιδιωτική ασφάλιση κατά το check-in του ξενοδοχείου <p>Το διαδίκτυο των πραγμάτων:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Νέα προϊόντα που εστιάζουν στην πρόληψη ή την ασφάλιση κατάστασης, π.χ. ταξιδιωτική ασφάλιση κατά το check-in του ξενοδοχείου
<p>Πωλήσεις</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Απόκτηση πελατών, διαβούλευση • Πώληση προϊόντος • Μετά την πώληση 	<p>Blockchain:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Το σύστημα CRM μπορεί να εμπλουτιστεί αυτόματα με δεδομένα από άλλες πηγές δεδομένων όπως ιστότοπους κ.λπ. <p>Cloud:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Οι πληροφορίες συμβολαίου αποθηκεύονται ψηφιακά τεχνητή νοημοσύνη: • Η πώληση προϊόντων μπορεί να γίνει αυτόματα μέσω του chatbot. για τον πελάτη, είναι η ίδια εμπειρία με τη συνομιλία με έναν πραγματικό άνθρωπο Κοινωνικά δίκτυα και messenger (προσθήκη αξίας): • Νέα κανάλια: messenger, κοινωνικά μέσα Βιντεοκλήσεις και κινητές συσκευές: • Ανεξάρτητη τοποθεσία πωλήσεων μέσω χρήσης tablet, βιντεοκλήσεων κ.λπ. Ιστότοπος και εφαρμογές: • Νέα κανάλια πληροφοριών και πωλήσεων, μερικώς / πλήρως αυτοματοποιημένα • Ορισμένα βήματα διαδικασίας που πραγματοποιούνται από
--	--	---

		τον πελάτη (π.χ. εισαγωγή δεδομένων)
Αναδοχή	<ul style="list-style-type: none"> • Χειρισμός εφαρμογών • Εκτίμηση κινδύνου • Αξιολόγηση των τελικών λεπτομερειών της σύμβασης, εάν είναι απαραίτητο, ζητήστε περισσότερες πληροφορίες 	<p>Τεχνητή νοημοσύνη:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Νέες δυνατότητες αξιολόγησης κινδύνου, π.χ. μέσω επεξεργασίας εικόνας ή γλώσσας <p>Blockchain:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Όλες οι πληροφορίες αποθηκεύονται για αυτοματοποιημένη αναδοχή <p>Cloud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Οι πληροφορίες συμβολαίου αποθηκεύονται ψηφιακά • Περισσότερα στοιχεία για την εκτίμηση κινδύνων (μείωση κατά ασυμμετρία πληροφοριών, εκ των υστέρων και εκ των προτέρων) <p>Το διαδίκτυο των πραγμάτων:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Οι συσκευές τηλεματικής χρησιμοποιούνται για τη λήψη δεδομένων πελατών για υπολογισμό κινδύνου και τιμολόγησης
Διαχείριση αξιώσεων	<ul style="list-style-type: none"> • Διερεύνηση απάτης • Διακανονισμός αξιώσεων 	<p>Τεχνητή νοημοσύνη προστιθέμενη αξία:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Πρόληψη της απάτης μέσω της ανάλυσης δεδομένων • Αυτοματοποιημένος υπολογισμός και πληρωμή του ποσού της ζημίας <p>Blockchain:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αποθήκευση των πληροφοριών για την αυτόματη πληρωμή • Κινητές συσκευές με εφαρμογές: • Οι πελάτες υποβάλλουν τις αξιώσεις τους μέσω smartphone
Διαχείριση περιουσιακών στοιχείων	<ul style="list-style-type: none"> • Κατανομή περιουσιακών στοιχείων • Διαχείριση ευθύνης περιουσιακών στοιχείων 	<p>Blockchain:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ως αποτέλεσμα της χρήσης μιας κεντρικής βάσης δεδομένων, το κόστος συναλλαγής θα μπορούσε να μειωθεί
Διαχείριση κινδύνου	<ul style="list-style-type: none"> • Ανάλυση και διαχείριση όλων των πιθανών κινδύνων 	<p>Τεχνητή νοημοσύνη και μεγάλα δεδομένα:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αυτοματοποιημένη λήψη αποφάσεων, π.χ. για μεταφορά κινδύνων ή αυτόματες αναφορές
Τεχνολογία της πληροφορίας (IT)	<ul style="list-style-type: none"> • Προμήθεια πληροφορικής (σκληρό / λογισμικό) και εγκατάσταση • Υπηρεσία πληροφορικής • Τεχνική υποστήριξη 	<p>Το διαδίκτυο των πραγμάτων:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Τα συστήματα πληροφορικής αναφέρουν αυτόματα προβλήματα και

	<ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη πληροφορικής • Συντονισμός των διαδικασιών πληροφορικής 	<p>παροχή υποστήριξης για την επίλυση του προβλήματος ανάπτυξης IT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Οι διαδικασίες πρέπει να είναι πιο ευέλικτες και ο «χρόνος αγοράς» πρέπει να είναι μικρότερος
Έλεγχος	<ul style="list-style-type: none"> • Συλλογή και ανάλυση δεδομένων • Αναφορά • Μέτρηση KPI για επιχειρήσεις 	<p>Blockchain:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Τα ψηφιοποιημένα δεδομένα διευκολύνουν τη δημιουργία αυτοματοποιημένων αναφορών • Η τεχνολογία θα επιτρέπει διαδραστικές αναφορές (επιλογή δεδομένων αναφοράς), δυναμική αναφορά και προγραμματισμό σε πραγματικό χρόνο
Δημόσιες σχέσεις	<ul style="list-style-type: none"> • Διαχείριση Τύπου / επενδυτών 	<ul style="list-style-type: none"> • Μετάβαση από εκτός σύνδεσης σε σύνδεση • Νέα κανάλια επικοινωνίας: κοινωνικά μέσα, αγγελιοφόρος, κ.λπ.

Πίνακας 2. Επιπτώσεις της ψηφιοποίησης στην αλυσίδα αξιών του ασφαλιστή.

- Πρώτον, οι ασφαλιστικές εταιρείες χρειάζονται εργατικό δυναμικό και εργαλεία για την ανάλυση μεγάλων, συχνά μη δομημένων συνόλων δεδομένων που δημιουργούνται από συσκευές τηλεματικής, κοινωνικά δίκτυα ή άλλες πηγές διαδικτύου (π.χ. σχόλια πελατών, εικόνες, βίντεο)

- Δεύτερον, η χρήση μεγάλων δεδομένων εγείρει νομικά και ηθικά ζητήματα. Οι πολιτικοί συζητούν τώρα εάν πρέπει να επιτρέπεται στους ασφαλιστές να χρησιμοποιούν όλα τα παραγόμενα δεδομένα για τη λήψη αποφάσεων, πόσο καιρό μπορούν να αποθηκεύουν τα δεδομένα και ποιες ενέργειες πρέπει να κάνουν οι ασφαλιστές για την προστασία των δεδομένων (π.χ. έναντι του εγκλήματος στον κυβερνοχώρο). Για παράδειγμα, η ΕΕ έχει μεταρρυθμίσει τους κανόνες προστασίας δεδομένων για να απλοποιήσει τη χρήση μεγάλων δεδομένων για επιχειρήσεις και θέσει υψηλά πρότυπα προστασίας δεδομένων (eur-lex.europa.eu, 2020)
- Ένας τρίτος προφανής αντίκτυπος είναι ότι η ψηφιοποίηση αλλάζει τα υπάρχοντα προϊόντα (π.χ. ασφάλιση τηλεματικής) και επιτρέπει νέες προσφορές προϊόντων (π.χ. ασφάλεια στον κυβερνοχώρο). Οι συσκευές τηλεματικής χρησιμοποιούνται στην ασφάλιση ζωής / υγείας και αυτοκινήτων για τη δημιουργία μικρότερων και πιο ακριβών ομάδων κινδύνων και προσφέρουν φθηνότερες τιμές σε καλό κίνδυνο.

Η μέχρι σήμερα τεχνολογική πρόοδος καθιστά επίσης δυνατή την ανάληψη κινδύνου που δεν θα μπορούσε να ασφαλιστεί μέχρι τώρα.

Ένα παράδειγμα είναι η χρήση τεχνικών Blockchain για ανάληψη κινδύνων και ανάλυση. Η Climate Corporation (ΗΠΑ) χρησιμοποιεί δεδομένα για το κλίμα και το έδαφος για να προσφέρουν στους αγρότες ασφάλιση έναντι ζημιών από καιρικά φαινόμενα (Mueller et al., 2015). Η AllLife (Νότια Αφρική) προσφέρει ασφάλιση ζωής και αναπηρίας σε ασφαλισμένους, οι οποίοι πάσχουν από HIV ή διαβήτη. Επίσης προσφέρει μηνιαίους ελέγχους υγείας, κάθε πελάτης λαμβάνει εξατομικευμένη ανάλυση και συμβουλές για τη διαχείριση των συνθηκών του (Mueller et al., 2015). Για να αξιολογήσει τις συνθήκες των πελατών τους, ο ασφαλιστής έχει άμεση πρόσβαση σε ιατρικά δεδομένα από τους ιατρούς. Εάν οι πελάτες δεν ακολουθήσουν το πρόγραμμα ελέγχου, η κάλυψη μπορεί να μειωθεί ή να ακυρωθεί, η Αίγυπτος βρίσκεται στη διαδικασία εφαρμογής της ίδιας τεχνολογίας στον τομέα της ασφάλισης υγείας με πολύ γρήγορα βήματα. Επιπλέον, έξυπνες συμβάσεις - δηλ. προγράμματα που εκτελούν αυτόματα την πληρωμή αξίωσης υπό προκαθορισμένες συνθήκες που είναι αποθηκευμένες στο blockchain — έχουν τη δυνατότητα να είναι πλήρως ψηφιακά και πλήρως αυτόματα προϊόντα.

Οι νέες τεχνολογίες που επηρεάζουν τον ασφαλιστικό τομέα

Όπως μπορούμε να δούμε από τους πίνακες 1,2, μπορούμε να πούμε ότι τα λειτουργικά και επιχειρηματικά μοντέλα των ασφαλιστών εξελίσσονται, καθοδηγούμενα από τάσεις όπως ο διαχωρισμός της αλυσίδας αξίας των ασφαλίσεων, οι νέες ευκαιρίες προϊόντων που προκύπτουν από την οικονομία των μετοχών και η τάση των ασφαλιστικών να παρέχουν αξία - πρόσθετες υπηρεσίες ως μέσο διαφοροποίησης των εταιρειών τους σε μια ανταγωνιστική αγορά. Επίσης, ψηφιακά εργαλεία που δημιουργούν μεγαλύτερη διαφάνεια και ανταγωνισμό στην αγορά και ανάπτυξη άμεσων καναλιών στην αγορά μικρών επιχειρήσεων. Η ροή νέων τεχνολογιών που βρίσκουν εφαρμογές στον ασφαλιστικό κλάδο αυξάνονται επίσης καθημερινά. Το Blockchain, το internet of things (IoT), το Process Automation (RPA) είναι μερικοί από τους βασικούς τομείς που έχουν σημαντικές δυνατότητες για τον εξορθολογισμό των δραστηριοτήτων των ασφαλιστών, βελτιώνοντας παράλληλα την εμπειρία των πελατών. Ομοίως, η επαυξημένη πραγματικότητα διερευνάται για εφαρμογές πέρα από το μάρκετινγκ στον ασφαλιστικό τομέα. Η ψηφιακή οικονομία θα κάνει τα προϊόντα ασφαλιστικού τρόπου ζωής με βάση τη χρήση, κατ'απαίτηση και «όλα σε ένα» πιο συναφή. Οι πελάτες θα προτιμήσουν εξατομικευμένες ασφαλιστικές καλύψεις αντί για τα προϊόντα ενός μεγέθους που είναι διαθέσιμα αυτήν τη στιγμή. Ευέλικτες επιλογές κάλυψης, μικροασφάλιση και ομότιμη ασφάλιση θα γίνουν βιώσιμες επιλογές μακροπρόθεσμα. Οι αντασφαλιστές θα παρέχουν επιχειρηματικό κεφάλαιο απευθείας σε ψηφιακές μάρκες και τα κανονιστικά πλαίσια θα φιλοξενήσουν μικρότερες αλυσίδες αξίας. Οι εταιρείες InsurTech παρουσίασαν σημαντική ανάπτυξη στους τομείς της αυτοκινητοβιομηχανίας, της ιδιοκτησίας κατοικίας και της ασφάλειας στον κυβερνοχώρο. Αυτή η ισχυρή ανάπτυξη θα ενθαρρύνει τους παραδοσιακούς ασφαλιστές είτε να αποκτήσουν τεχνολογικές δυνατότητες είτε να συνεργαστούν με εταιρείες InsurTech. Με την αυξανόμενη ζήτηση για καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες από χιλιάδες, μια τέτοια συνεργασία θα καταστεί κρίσιμη επιτακτική ανάγκη.

Κεφάλαιο 2: Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Εισαγωγή

Ο ασφαλιστικός κλάδος οδηγείται ως εμπόρευμα και όχι ως υπηρεσία (liberal.gr, 2018). Η παροχή χαμηλής τιμής είναι κρίσιμη, η βελτιστοποίηση της

εκτίμησης κινδύνου είναι μια εμμονή και η αποτελεσματική επεξεργασία του πελάτη αποτελεί βασικό επίκεντρο (Shapiro & Varian, 2002). Κατά συνέπεια, ο ψηφιακός μετασχηματισμός σε αντίθεση με άλλους κλάδους παραμένει χαμηλή προτεραιότητα (Herbert, 2017). Εν τω μεταξύ, με τον ασφαλιστικό πελάτη του ψηφιακού και του διαδικτύου, θέλει όχι μόνο να έχει πρόσβαση σε οτιδήποτε, παντού οποτεδήποτε, αλλά και να φτάνει τα πάντα οπουδήποτε κάθε φορά. Ο πελάτης επιθυμεί να αποκτήσει προσαρμοσμένα προϊόντα και εξατομικευμένες υπηρεσίες που προωθούνται μέσω κινητού, tablet ή υπολογιστή. Ο Ψηφιακός κόσμος, είναι νέος για καταναλωτές, ανοίγει μια νέα εποχή όπου κάθε επιχείρηση πρέπει να μάθει πώς να αντιμετωπίσει για να μην εξαφανιστεί. Περιλαμβάνει την ασφάλιση (Tanea.gr, 2019). Ωστόσο, για να ξεκινήσετε το ψηφιακό ταξίδι, μια βιομηχανία που έχει μεγάλη ρύθμιση και έχει ιστορικά μορφοποιηθεί - όπως η ασφάλιση - δεν είναι εύκολη υπόθεση. Η αυστηρή συμμόρφωση, η περίπλοκη νομική απαίτηση και η συστηματική διακυβέρνηση δεν βοηθούν την καινοτομία. Το Digital απαιτεί επαναπροσδιορισμό των παραδοσιακών μεθόδων και ανοιχτών θυρών για να ανακαλύψει εκ νέου τον εαυτό του. Ως εκ τούτου, οι ασφαλιστές πρέπει να κινηθούν με τόλμη για να επινοήσουν ψηφιακές στρατηγικές εταιρικής κλίμακας (ακόμα κι αν αποτελούνται από πολλές συνδεδεμένες λειτουργικές διαδικασίες και εφαρμογές) και να «εκβιομηχάνουν» τις ψηφιακές τους δυνατότητες - δηλαδή να τις αναπτύξουν σε κλίμακα σε όλη την επιχείρηση. Αυτό το έγγραφο θα προσδιορίσει έναν ενεργό ορισμό του ψηφιακού μετασχηματισμού και θα διερευνήσει μια σειρά συγκεκριμένων περιπτώσεων χρήσης που μπορούν να παράγουν τα πρωτοποριακά κέρδη απόδοσης και τις ανάγκες των ασφαλιστών ROI.

Τι είναι ο ψηφιακός μετασχηματισμός;

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι ένα μακρύ και συνεχές ταξίδι. Οι περισσότεροι ασφαλιστές εξυπηρετούνται καλύτερα με μια σταδιακή ή προοδευτική προσέγγιση. Αυτό δεν σημαίνει ότι οι πολιτιστικοί ασφαλιστές που αποφεύγουν τον κίνδυνο υιοθετούν ακόμη μεγαλύτερη προσοχή. Αντίθετα, πρέπει να αναγνωρίσουμε ότι δεν είναι δυνατή η διαχείριση ολοκληρωμένων ψηφιακών μετασχηματισμών ταυτόχρονα. Υπάρχουν απλώς πάρα πολλές πιθανότητες, αλληλεξαρτήσεις και κίνδυνοι που πρέπει να ληφθούν υπόψη. Οι ασφαλιστές πρέπει να είναι επικεντρωμένοι και τολμηροί στην προοδευτική προσέγγισή τους στον ψηφιακό μετασχηματισμό, καθώς είναι ο τρόπος για να δημιουργήσετε γρήγορες νίκες και να δημιουργήσετε βραχυπρόθεσμη αξία που μπορεί να επενδυθεί στα επόμενα βήματα. Κάθε βήμα κατά

μήκος της καμπύλης ψηφιακής ωριμότητας επιτρέπει μελλοντικά κέρδη. Αντί να περιμένουν να διαταραχθούν παθητικά, οι πραγματικά ψηφιακοί ασφαλιστές κινούνται τολμηρά και προορατικά, δοκιμάζουν και μαθαίνουν για την επιδίωξη της καινοτομίας και επανασχεδιάζουν τις λειτουργίες, προσελκύοντας πελάτες με νέους τρόπους και αναζητώντας νέους συνεργάτες.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι ένας όρος που χρησιμοποιείται τόσο συχνά και ποικίλα που συνήθως παρεξηγείται. Ο όρος ορίζεται καλύτερα ως αξιοποιώντας τη δύναμη της τεχνολογίας για την επίσκεψη επιχειρηματικών μοντέλων, την απόκτηση πελατών σε νέα κανάλια και τη δημιουργία βασικών εμπειριών χρήστη (Dogan, 2020).

Φυσικά, υπάρχουν πολλοί άλλοι ορισμοί του ψηφιακού μετασχηματισμού, αλλά εδώ τον εξετάζουμε από την προοπτική του επιχειρηματικού πλαισίου, επηρεάζει επίσης άλλους οργανισμούς όπως κυβερνήσεις, οργανισμούς του δημόσιου τομέα και οργανισμούς που συμμετέχουν στην αντιμετώπιση κοινωνικών προκλήσεων όπως η ρύπανση και γήρανση των πληθυσμών αξιοποιώντας μία ή περισσότερες από αυτές τις υπάρχουσες και αναδυόμενες τεχνολογίες.

Γιατί είναι σημαντικό για τον ασφαλιστικό τομέα;

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι σημαντικός για πολλές βιομηχανίες. Ωστόσο, για τον ασφαλιστικό τομέα αποτελεί επιχειρηματική προτεραιότητα. Δεν πρόκειται για υιοθέτηση μιας καινοτόμου ή αποκλειστικά εξωτερικής διαδικασίας. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στην ασφάλιση απαιτεί ένα καινοτόμο επιχειρηματικό μοντέλο που εστιάζει στις ανάγκες των πελατών, σε πιο συνδεδεμένα προϊόντα και υπηρεσίες, αναδυόμενες τεχνολογίες και δεδομένα σε πραγματικό χρόνο. Επίσης, οι πελάτες αναμένουν όλο και περισσότερο μια σχέση σχεδόν σε πραγματικό χρόνο με τον ασφαλιστή για τις υποβολές και τις αξιώσεις και ειδικά για την εξυπηρέτηση πελατών. Η σημασία του ψηφιακού μετασχηματισμού του ασφαλιστικού κλάδου μπορεί να συνοψιστεί παρακάτω:

- **Ελαχιστοποίηση εγγράφων.** *Στον ψηφιακό μετασχηματισμό, η εξάρτηση της ασφαλιστικής εταιρείας από ηλεκτρονικές συναλλαγές εκτελείται χωρίς την ανάγκη χρήσης χαρτιού για την πώληση εγγράφων ή τον αριθμό των απαιτήσεων. Οι συμβάσεις μπορούν επίσης να σφραγιστούν με ψηφιακές υπογραφές. Αυτό κάλεσε τους διεθνείς οργανισμούς να δημιουργήσουν ένα νομικό πλαίσιο για το*

ηλεκτρονικό εμπόριο και να υπογράψουν και να πληρώσουν ηλεκτρονικά (Dorner & Edelman, 2019)

- **Περιορίζοντας την απόσταση μεταξύ των εταιρειών.** Ψηφιακός μετασχηματισμός που περιορίζει την απόσταση μεταξύ των γιγαντιαίων και των μικρών εταιρειών όσον αφορά την παραγωγή και τη διανομή και τις ανθρώπινες ικανότητες, έτσι ώστε οι μικρές εταιρείες να μπορούν να έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο στην εγχώρια αγορά και σε διεθνές επίπεδο, χωρίς να διαθέτουν την υποδομή, όπως οι μεγάλες πολυεθνικές εταιρείες και να τις κάνουν να ισούται με αυτές τις εταιρείες που βρίσκονται σε ανταγωνισμό. Αυτό οφείλεται στη χρήση της ίδιας μεθόδου για την εκτέλεση αγορών και πωλήσεων, την υποβολή αξιώσεων και την παροχή διαφόρων τύπων υπηρεσιών ηλεκτρονικά.
- **Η καταπολέμηση της απάτης είναι ευκολότερη με την τεχνολογία.** Καθώς οι διαδικασίες επιταχύνονται προκειμένου να παρέχουν καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση στους πελάτες, είναι λογικό να αναμένεται ότι θα αυξηθεί επίσης ο αριθμός των απατεώνων ή των απατηλών αξιώσεων που δεν ανακαλύπτονται από τον χειρισμό αξιώσεων. Αλλά η τεχνολογία βοηθά επίσης σε αυτόν τον τομέα, συχνά χωρίς να διαταράσσει την εμπειρία των πελατών. Η βάση αυτού είναι τα δεδομένα και η δυνατότητα χρήσης τεράστιων ποσοτήτων δεδομένων πολύ γρήγορα και με αξιόπιστα αποτελέσματα, για παράδειγμα για τη δημιουργία προγνωστικών μοντέλων. Είναι δυνατή η γρήγορη και φιλική διαδικασία διαχείρισης των αξιώσεων για έντιμους πελάτες. Ταυτόχρονα, είναι δυνατόν να απλοποιηθούν οι διαδικασίες, να μειωθούν οι κίνδυνοι και να προληφθούν και να εντοπιστούν περισσότερες απάτες. Το 32% των ασφαλιστών χρησιμοποιούν τώρα τεχνολογία για την πρόληψη της απάτης. Το 48% των ασφαλιστών το χρησιμοποιούν για να καθορίσουν το επίπεδο των ασφαλιστρών και το 45% το χρησιμοποιούν για την υποστήριξη της ασφάλισης.
- **Αγροτικές περιοχές.** Οι ασφαλιστικές εταιρείες έχουν πρόσβαση σε ιδιώτες σε λιγότερο ανεπτυγμένες περιοχές και αγροτικές περιοχές και παρέχουν ασφαλιστικές υπηρεσίες που δεν μπορούν να είναι διαθέσιμες σε αυτούς με κανονικούς τρόπους και χωρίς να χρειάζεται να ταξιδέψουν μακριά σε αυτές (άμεση επαφή).

- **Οπτικός έλεγχος κατά τη διαδικασία αξιώσεων.** Ο οπτικός έλεγχος μπορεί να είναι πολύτιμος για τον χειρισμό αξιώσεων και την πρόληψη απάτης, όπως η αυτοματοποιημένη αξιολόγηση φωτογραφιών και βίντεο αντικειμένων και ζημιών. Αυτό κάνει τον στόχο της αξιολόγησης και επιταχύνει τη διαδικασία. Είναι δυνατό να εντοπίσετε εντυπωσιακές δυνατότητες ή να κάνετε συγκρίσεις με παρόμοια αντικείμενα μέσω διαφόρων πηγών. Αυτό μπορεί να φέρει στο φως την απάτη. Το 29% των ασφαλιστών χρησιμοποιούν τώρα μια τέτοια τεχνική. Τα τελευταία δύο χρόνια, το ποσοστό αυτό δεν αυξήθηκε, αλλά η γνώση της τεχνικής έχει αυξηθεί. Οι ασφαλιστές είναι επίσης όλο και περισσότερο πεπεισμένοι για την αξία του και το 20% προτίθεται να αρχίσει να χρησιμοποιεί την τεχνική τον επόμενο χρόνο.
- **Ακαθάριστο εθνικό προϊόν.** Η αύξηση των ποσοστών αύξησης του όγκου των ασφαλιστρών ή των επενδύσεων στον ασφαλιστικό τομέα, καθώς και η βελτίωση του νομοθετικού περιβάλλοντος αυτού του τομέα οδηγεί σε αύξηση της εθνικής παραγωγής.

Ο αντίκτυπος του ψηφιακού μετασχηματισμού στον ασφαλιστικό κλάδο

Το πιο σημαντικό ερώτημα τώρα θα είναι ποιος θα είναι ο αντίκτυπος του ψηφιακού στον μετασχηματισμό του ασφαλιστικού κλάδου; Η ψηφιακή ενδυνάμωση αλλάζει εντελώς την αγοραστική συμπεριφορά του πελάτη. Ο ασφαλιστικός κλάδος συνειδητοποιεί ότι αυτή η αλλαγή θα συμβεί επίσης και πρέπει να δράσει γρήγορα. Τα τελευταία πέντε χρόνια, οι ασφαλιστές αξιολόγησαν την ευκαιρία να μετατραπούν. Η ψηφιακή εποχή γίνεται μια ευκαιρία (home.kpmg, 2020). Νέο προϊόν, νέος τρόπος μάρκετινγκ, νέα δεδομένα χρησιμοποιούνται για την ακριβέστερη και επαγγελματική ανανέωση των τιμών, διευκολύνει τους πελάτες να αγοράζουν και να παρακολουθούν την ταχύτητα με την οποία αναπτύσσονται οι πολιτικές τους, απαιτεί ένα καινοτόμο επιχειρηματικό μοντέλο που να εστιάζει στις ανάγκες των πελατών, περισσότερες συνδεδεμένες υπηρεσίες, αναδυόμενες τεχνολογίες και δεδομένα σε πραγματικό

χρόνο, βοηθώντας στην καταπολέμηση δόλιων αξιώσεων, βοηθώντας στη δημιουργία ενός ανώτερου συστήματος για την ανίχνευση του ίδιου, χρησιμοποιώντας μεγάλα αναλυτικά δεδομένα, το παρακάτω: Σχήμα 1 δείχνει τον αντίκτυπο του ψηφιακού μετασχηματισμού σε πολλά επίπεδα στον ασφαλιστικό κλάδο.

Προϊόν	Εμπορία & Διαφήμιση	Τιμολόγηση αναδοχής	Πολιτικές	Υπηρεσία	Αξιώσεις
<ul style="list-style-type: none"> •το προϊόν γίνεται πιο εξατομικευμένο και βασίζεται στη χρήση 	<ul style="list-style-type: none"> •ψηφιακές συσκευές αποτελεσματικότερη σήμανση μέσω καλύτερης στόχευσης και εκτροπής 	<ul style="list-style-type: none"> •διαθεσιμότητα νέων δεδομένων οδηγεί στην ακρίβεια των τιμών 	<ul style="list-style-type: none"> •οι πολιτικές που δεσμεύονται ψηφιακά γίνονται ο κανόνας 	<ul style="list-style-type: none"> •υψηλότερο τμήμα των συναλλαγών υπηρεσιών που ολοκληρώθηκαν ψηφιακά 	<ul style="list-style-type: none"> •Οι αξιώσεις δημιουργούνται και τροποποιούνται ψηφιακά με την ενσωμάτωση με ειδικό λογισμικό

Σχήμα 1. Αντίκτυπος Ψηφιακού Μετασχηματισμού σε Διάφορα Επίπεδα στον Ασφαλιστικό Κλάδο.

Προϊόν

Καθώς η ψηφιοποίηση γίνεται πιο διαδεδομένη, οι πελάτες αλλάζουν τη συμπεριφορά τους. Χρησιμοποιούν πολλαπλά κανάλια για να αποκτήσουν πρόσβαση σε προϊόντα, έχουν αυξημένη συνάφεια για αυτοεξυπηρέτηση και αναμένουν - ή σε μεμονωμένες περιπτώσεις που λαμβάνουν ήδη - ξεχωριστά προσαρμοσμένα προϊόντα. Αυτές οι μορφές αλληλεπίδρασης και προσφορών προσαρμόζονται στον πελάτη όλο και περισσότερο στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων των ασφαλιστικών εταιρειών. Αυτά, με τη σειρά τους, πρέπει τώρα να δημιουργήσουν μια καλύτερη βάση για την αυστηρή και πλήρη εφαρμογή μιας προσαρμοσμένης εστίασης. Επίσης, τα αναλυτικά στοιχεία που "ακούνε" τις εισόδους των πελατών και αναγνωρίζουν μοτίβα μπορούν να προσδιορίσουν ευκαιρίες για νέα προϊόντα που μπορούν να ξεκινήσουν και βαθιά ανάλυση της βάσης πελατών που μπορεί να καταστήσει σαφές ποια κανάλια διανομής

(συμπεριλαμβανομένων μεμονωμένων αντιπροσώπων και μεσιτών) ταιριάζουν καλύτερα σε συγκεκριμένους τύπους δυνητικών πελατών.

Εμπορία & Διαφήμιση

Η εξελισσόμενη συμπεριφορά των καταναλωτών απειλεί τους παραδοσιακούς μοχλούς ανάπτυξης, όπως η τηλεοπτική διαφήμιση και απαιτεί τη μετάβαση σε εξατομικευμένα κινητά και διαδικτυακά κανάλια, οι ασφαλιστές αυξάνουν το ρυθμό και χρησιμοποιούν πολλά κανάλια για να στοχεύουν τους καταναλωτές. Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τα κοινωνικά δίκτυα, οι ιστότοποι, το κινητό, το τηλέφωνο και το άμεσο ταχυδρομείο είναι όλες δημοφιλείς μέθοδοι για την προσέγγιση πελατών. Παρόλο που οι ασφαλιστές ασχολούνται με μια ποικιλία καναλιών, ο σύνδεσμος που λείπει είναι η δυνατότητα απρόσκοπτων κινήσεων μεταξύ κάθε καναλιού. Καθώς οι καταναλωτές χρησιμοποιούν διαφορετικά κανάλια σε διαφορετικά σημεία στη διαδικασία αγοράς, η ικανότητα μετακίνησης εύκολα και αβίαστα από κανάλι σε κανάλι ή ακόμα και από συσκευή σε συσκευή, είναι ζωτικής σημασίας για μια θετική εμπειρία.

Τιμολόγηση αναδοχής

Ο συνδυασμός πλούσιων δεδομένων πελατών, τηλεματικής και ενισχυμένης υπολογιστικής δύναμης ανοίγει την πόρτα σε τιμές χρήσης και συμπεριφοράς που θα μπορούσαν να μειώσουν τα εμπόδια εισόδου για εισβολείς που δεν είχαν την εμπειρία απώλειας που προηγουμένως χρειαζόταν για ακριβή τιμολόγηση. Ο συνδυασμός πλούσιων δεδομένων πελατών, και η ενισχυμένη υπολογιστική ισχύς ανοίγει την πόρτα στη χρήση και τη συμπεριφορά βάσει τιμών που θα μπορούσαν να μειώσουν τα εμπόδια εισόδου για εισβολείς που δεν είχαν την εμπειρία απώλειας που προηγουμένως χρειαζόταν για ακριβή τιμολόγηση. Ενώ η έλευση των διαδικτυακών παικτών ήταν σίγουρα μια πρόκληση, έχει αποδειχθεί επίσης ότι είναι ένα όφελος για τις ασφαλιστικές εταιρείες, καθώς εκμεταλλεύτηκαν την ευκαιρία να χρησιμοποιούν πιο άμεσα και ψηφιακά κανάλια, τόσο για σκοπούς μάρκετινγκ όσο και για πραγματικούς αναδοχές. Το γεγονός ότι οι καταναλωτές χρησιμοποιούν όλο και περισσότερο ψηφιακά και κινητά από αυτή την άποψη συνέβαλε στη μείωση του κόστους απόκτησης σε κάποιο βαθμό και σε ορισμένες περιοχές. Σε χώρες και περιοχές με υψηλό ανταγωνισμό και υψηλό επίπεδο ωριμότητας σχετικά με τέτοιες ψηφιακές προσφορές και υπηρεσίες, ο αντίκτυπος στο κόστος απόκτησης ήταν λιγότερο

σημαντικός και, σε γενικές γραμμές, το κόστος αγοράς εξακολούθησε να αποτελεί βασική πρόκληση.

Πολιτικές

Οι πελάτες μπορούν τώρα να αγοράσουν κυριολεκτικά τα ασφαλιστήρια συμβόλαια με το πάτημα ενός κουμπιού τα πολιτικά που έχουν αναπτυχθεί είναι πλήρως αυτόματα και ενημερώνονται χρησιμοποιώντας μια βάση δεδομένων, επιπλέον, με την ύπαρξη αυτοεξυπηρετούμενων ταμπλό διευκολύνει τους πελάτες να αποκρυπτογραφούν περίπλοκα ασφαλιστήρια συμβόλαια, να υπολογίζουν τα μηνιαία ασφάλιστρα και τον αντίκτυπο αυτά θα έχουν στο μακροπρόθεσμο οικονομικό μέλλον και τα σχέδιά τους. Το περίπλοκο κόστος κάλυψης πολιτικής μπορεί τώρα να φανεί ουσιαστικά, βοηθώντας τους πελάτες να κατανοήσουν τα ποσοστά αλλαγής και, ως εκ τούτου, να καθορίσουν ποια σχέδια θα ταιριάζουν καλύτερα. Η ψηφιοποίηση διευκολύνει επίσης τους πελάτες να παρακολουθούν την ταχύτητα με την οποία αναπτύσσονται οι πολιτικές τους. Οι ασφαλιστικοί πάροχοι προσπαθούν συνεχώς να ωθούν το φάκελο με την έλευση στην ψηφιακή εποχή για να κάνουν τις εφαρμογές πιο διαδραστικές και εύχρηστες για τους πελάτες. Για παράδειγμα, σε αρκετές χώρες οι πελάτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν το smartphone τους για να ανεβάσουν μια εικόνα για κάτι που θα ήθελαν να ασφαλίσουν: αυτοκίνητο, ποδήλατο, κάμερα ή οτιδήποτε άλλο και να ζητήσουν μια πολιτική για το ίδιο. Η εφαρμογή χρησιμοποιεί διαθέσιμα δεδομένα για το προϊόν σας και επιστρέφει με μια άμεση προσφορά πολιτικής που μπορείτε να αποδεχτείτε μέσα σε λίγα δευτερόλεπτα.

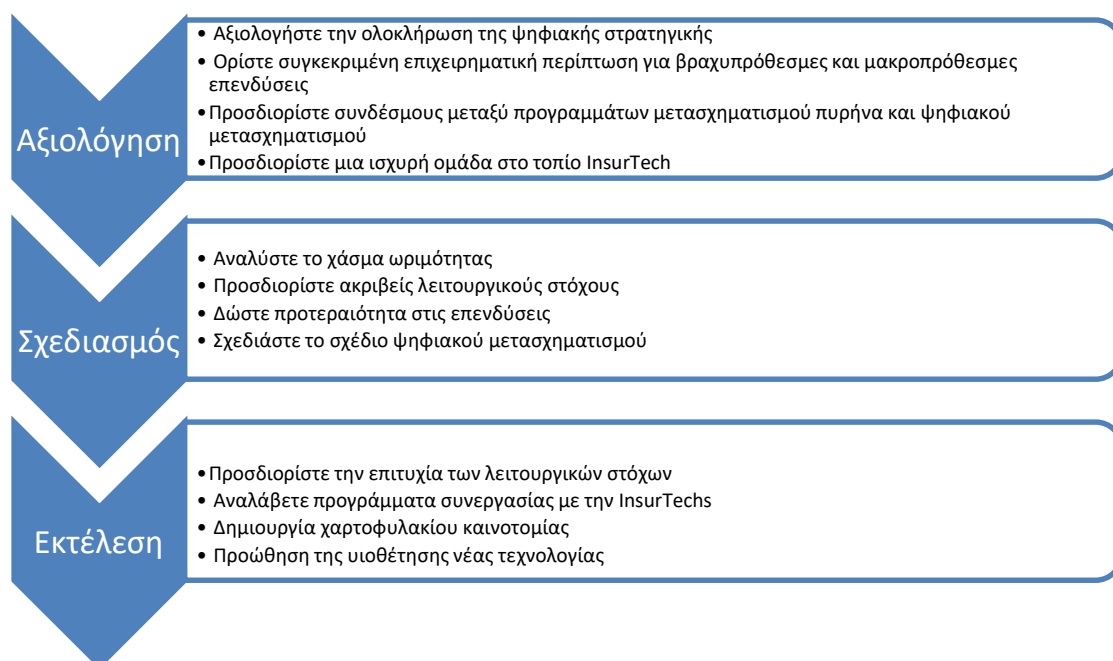
Υπηρεσία

Οι ασφαλιστικοί πάροχοι που υπερβαίνουν το ασφαλιστικό προϊόν και αγωνίζονται να αποκτήσουν μια ανώτερη εμπειρία πελάτη είναι απαραίτητοι, καθώς οι καταναλωτές αναμένουν αυτοκατευθυνόμενες προσωπικές αλληλεπιδράσεις με εταιρείες σε οποιαδήποτε συσκευή οποιαδήποτε ώρα, όπως και με τους διαδικτυακούς λιανοπωλητές όπως η Amazon. Ως εκ τούτου, το όφελος των υπηρεσιών είναι ότι οι υπηρεσίες προσθέτουν στην ασφαλιστική εταιρεία πολλά οφέλη, όπως η σύνδεση του ασφαλιστή με την ασφαλιστική εταιρεία για τον προσδιορισμό όλων των νέων και ειδικών εταιρειών και στο τέταρτο κεφάλαιο θα εξηγήσουμε τις λεπτομερείς υπηρεσίες και μεγάλη χρησιμότητα της ασφαλιστικής εταιρείας δυστυχώς υπηρεσίες.

Αξιώσεις

Προϋπόθεση της ψηφιοποίησης είναι η σύγχρονη αρχιτεκτονική πληροφορικής, η οποία για τον ασφαλιστικό κλάδο σημαίνει ταχύτερη επεξεργασία, υπολογισμό και αποθήκευση. Αυτό επέτρεψε στις ασφαλιστικές εταιρείες να οργανώσουν και να τεκμηριώσουν τις απαιτήσεις σε κατανοητά καθολικά. Στο παρελθόν, εάν κάποιος έπεσε σε τροχαίο ατύχημα, η διαδικασία υποβολής αξίωσης ήταν επώδυνη και μακρά και περιελάμβανε αρκετά μακρά και περίπλοκα έγγραφα, συμπεριλαμβανομένων αρκετών ωρών στο τηλέφωνο με έναν ασφαλιστικό πράκτορα. Ωστόσο, τώρα όλα αυτά μπορούν να γίνουν μέσω του κινητού σας, μειώνοντας έτσι τον χρόνο επεξεργασίας των αξιώσεων σημαντικά. Αυτό άνοιξε επίσης ένα εντελώς νέο πεδίο «έξυπνων συμβάσεων», σύμφωνα με το οποίο. Οι πολιτικές που αναπτύσσονται είναι πλήρως αυτόματες και ενημερώνονται χρησιμοποιώντας μια βάση δεδομένων. Έτσι, η αυτοματοποίηση, τα αναλυτικά στοιχεία και οι προτιμήσεις των καταναλωτών μεταμορφώνουν τις διαδικασίες αξιώσεων, επιτρέποντας στους ασφαλιστές να βελτιώσουν τον εντοπισμό απάτης, να μειώσουν το κόστος προσαρμογής ζημιών και να εξαλείψουν πολλές ανθρώπινες αλληλεπιδράσεις.

Σχεδιασμός Ψηφιακού Μετασχηματισμού



Σχήμα 2. Διάγραμμα Ψηφιακού Μετασχηματισμού.

Αξιολόγηση (Έναρξη του Ψηφιακού Μετασχηματισμού)

Πολλοί ασφαλιστές έχουν ήδη ξεκινήσει πιλοτικές δοκιμές νέων πελατών, το οποίο είναι ένα ιδανικό μέρος για να ξεκινήσετε τη συνολική διαδικασία ψηφιακού μετασχηματισμού. Οι δοκιμές αυτές πρέπει να είναι το πρώτο βήμα, επειδή έχουν άμεσο αντίκτυπο στους πελάτες. Οι ασφαλιστές πρέπει να ξεκινήσουν με τα πιο σημαντικά ταξίδια των πελατών με βάση τον αριθμό των συναλλαγών, τα αναμενόμενα κέρδη απόδοσης και τα ποιοτικά κριτήρια, όπως ο αντίκτυπος και η οργανωτική αγορά. Η ολοκλήρωση των ψηφιακών τεχνολογιών έδειξε τον δρόμο για την αύξηση των μεγεθών τραπεζιού, τα οποία είχαν άμεσο και μετρήσιμο αντίκτυπο στην ικανότητα παραγωγής των εργαζομένων. Ξεκινήστε ελέγχοντας τη συνολική επικοινωνία ή το στρατηγικό σχέδιο του οργανισμού σας για να δείτε πώς το ψηφιακό μπορεί να ενισχύσει αυτό το έργο. Οι ασφαλιστές μπορούν σε αυτό το στάδιο να αναπτύξουν στόχους που να είναι συγκεκριμένοι, μετρήσιμοι, εφικτοί, ρεαλιστικοί και χρονικά περιορισμένοι.

- Ποιο είναι το κοινό προτεραιότητας;
- Τι προσπαθείτε να τους κινητοποιήσετε για να κάνουν;
- Πού μπορούν να βρεθούν και να δεσμευτούν αυτά τα είδη κοινού;

Αξιολόγηση της ολοκληρωμένης ψηφιακής στρατηγικής

Αυτό που γνωρίζετε για την ψηφιακή προσέγγιση του οργανισμού σας στο σχέδιό σας θα πρέπει να απαντήσει σε αυτές τις ερωτήσεις:

- Ποιες μορφές ψηφιακών επικοινωνιών χρησιμοποιείτε; (δηλαδή, μέσα κοινωνικής δικτύωσης, email, SMS / κινητό, ιστός, αναζήτηση, ιστολόγια;)
- Παρακολουθείτε μετρήσεις για την ψηφιακή σας προσέγγιση;
- Εάν ναι, αλλάζετε το περιεχόμενό σας με βάση όσα σας λένε οι μετρήσεις;

Ορισμός συγκεκριμένης επιχειρηματικής περίπτωσης για βραχυπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες επενδύσεις

Οι διευθυντές αντιπαθούν να λαμβάνουν επενδυτικές αποφάσεις με βάση παραδοχές σχετικά με τα χαμηλά οφέλη. Χρησιμοποιώντας παραδοσιακούς υπολογισμούς απόδοσης επένδυσης, ενδέχεται να μην μπορείτε να πείσετε τους κατόχους προϋπολογισμού να επενδύσουν σε ψηφιακές πρωτοβουλίες. Ως αποτέλεσμα, ο κίνδυνος υποεπενδύσεων της ασφαλιστικής εταιρείας σε έργα μετασχηματισμού (Titman, Keown, & Martin, 2015). Επίσης παραδοσιακά μοντέλα ROI λειτουργούν άσχημα για ψηφιακές επενδύσεις μετασχηματισμού. Τα παραδοσιακά μοντέλα ROI δεν αποτυπώνουν αποτελεσματικά πολλά από τα οφέλη που προσφέρουν οι μετασχηματιστικές επενδύσεις. Ωστόσο, αυτά τα ήπια οφέλη είναι κεντρικά στις δραστηριότητες ψηφιακού μετασχηματισμού.

Για βραχυπρόθεσμες επενδύσεις: Οι ασφαλιστές πρέπει να είναι επικεντρωμένοι και τολμηροί στην προοδευτική προσέγγισή τους στον ψηφιακό μετασχηματισμό, καθώς είναι ο τρόπος δημιουργίας γρήγορων κερδών και δημιουργίας βραχυπρόθεσμης αξίας που μπορεί να επενδυθεί στα επόμενα βήματα. Κάθε βήμα κατά μήκος της καμπύλης ψηφιακής ωριμότητας επιτρέπει μελλοντικά κέρδη. Αντί να περιμένουν να διαταραχθούν παθητικά, οι πραγματικά ψηφιακοί ασφαλιστές κινούνται τολμηρά και προληπτικά, δοκιμάζουν και μαθαίνουν στην αναζήτηση καινοτομίας και επανασχεδιάζουν λειτουργίες, προσελκύοντας πελάτες με νέους τρόπους και αναζητώντας νέους συνεργάτες.

Για μακροπρόθεσμες επενδύσεις: οι ψηφιακές μετασχηματιστικές επενδύσεις τείνουν να διαδραματίζουν μακροπρόθεσμα και έχουν ευρείες επιπτώσεις στις επιχειρηματικές διαδικασίες σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας. Αυτό είναι όπου οι ακριβέστεροι υπολογισμοί απόδοσης επένδυσης γίνονται κρίσιμοι, όπως:

- Οι ψηφιακές επενδύσεις της ασφαλιστικής εταιρείας πρέπει να αντικατοπτρίζουν το όραμά της. Το όραμα της ασφαλιστικής εταιρείας αποτελεί το κατευθυντήριο φως για την ανάπτυξη της σωστής επενδυτικής στρατηγικής για ψηφιακό μετασχηματισμό.
- Σε καθημερινό πλαίσιο, οι αποφάσεις προϋπολογισμού για ψηφιακές επενδύσεις εξαρτώνται από την ικανότητα παρακολούθησης της οικονομικής απόδοσης αυτών των επενδύσεων.

Φυσικά, οι ασφαλιστικές εταιρείες μπορούν να αξιολογήσουν μόνο τον αντίκτυπο αυτού που μπορείτε να μετρήσετε, επομένως οι επιχειρήσεις πρέπει να είναι σε θέση να υπολογίζουν την απόδοση επένδυσης ψηφιακών επενδύσεων για να δικαιολογήσουν αυτές τις δαπάνες. Ωστόσο, ο υπολογισμός του ακριβούς ROI για ψηφιακό μετασχηματισμό σε επίπεδο ομάδας είναι σχεδόν αδύνατος.

Προσδιορισμός των συνδέσμων μεταξύ προγραμμάτων μετασχηματισμού πυρήνα και ψηφιακού μετασχηματισμού

Για πολλούς ασφαλιστές, τα βασικά προγράμματα μετασχηματισμού βρίσκονται ακόμη σε εξέλιξη, ακόμη και όταν αναγνωρίζουν σαφή ανάγκη να κάνουν περισσότερα. Η σύνδεση των προγραμμάτων ψηφιακού μετασχηματισμού με τον βασικό μετασχηματισμό μπορεί να βοηθήσει τους ασφαλιστές να χρησιμοποιούν πιο αποτελεσματικά τους πόρους και να ενισχύσουν την επιχειρηματική τους υπόθεση. Το να περιμένουμε να ολοκληρωθούν τα βασικά προγράμματα μετασχηματισμού και στη συνέχεια να υιοθετηθεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός θα είχε ως αποτέλεσμα πολλές χαμένες βελτιώσεις απόδοσης και ευκαιρίες καινοτομίας, καθώς και υψηλότερο κόστος υλοποίησης. Στο πλαίσιο του προγράμματος ψηφιακού μετασχηματισμού, οι στόχοι και οι στόχοι πρέπει να διασαφηνιστούν με σαφήνεια μέσω ενός χάρτη πορείας μετασχηματισμού με ένα σχέδιο επικοινωνίας. Οι διαχειριστές έργων πρέπει να ευθυγραμμιστούν με τον χάρτη πορείας και να έχουν σαφείς γραμμές ευθύνης για τον συντονισμό ανθρώπων, διαδικασιών και εργαλείων για τη διαχείριση πόρων προγράμματος, την υπευθυνότητα, τη διασφάλιση ποιότητας, την οικονομική πρόβλεψη και την αποτελεσματικότητα του προγράμματος.

Προσδιορισμός μιας ισχυρής ομάδας στο τοπίο InsurTech

Μια ισχυρή ομάδα είναι απαραίτητη για την επιτυχία μιας ψηφιακής στρατηγικής.

- Δημιουργήστε ένα πρόγραμμα εργασίας για να δώσετε προτεραιότητα στο χρόνο τους, με βάση τους στόχους σας.
- Προσδιορίστε ποιο προσωπικό θα είναι υπεύθυνο για τα αναλυτικά στοιχεία, το οποίο θα πραγματοποιήσει προσέγγιση και ποια θα καθορίσει τη στρατηγική.
- Ορίστε τον τρόπο με τον οποίο το ψηφιακό προσωπικό αλληλεπιδρά με άλλα τμήματα και ανώτερα στελέχη, έτσι ώστε το ψηφιακό στοιχείο να αποτελεί μέρος της βασικής οργανωτικής κουλτούρας και όχι μιας συλλογιστικής.

Σχεδιασμός

Σε αυτήν τη φάση της διαδικασίας ψηφιακού μετασχηματισμού, οι ασφαλιστές δημιουργούν τα θεμέλια πάνω στα οποία θα στηρίζεται η πλήρης μετατροπή. Η εμπειρία των πελατών παρέχει το βασικό επίκεντρο της προσπάθειας ενεργοποίησης, το οποίο περιλαμβάνει τη δημιουργία νέων εμπειριών πελατών με ταχεία διαδοχή. Αυτή η φάση έχει δύο συνιστώσες - μεταμόρφωση του λειτουργικού μοντέλου και εκβιομηχάνιση της διαδικασίας ψηφιοποίησης - που πρέπει να πραγματοποιηθεί ακόμα και όταν πραγματοποιείται η εφαρμογή νέων ψηφιακών πελατών. Το εύρος αυτών των αλλαγών στον μετασχηματισμό ψηφιοποίησης απαιτεί έναν δύσκολο και περίπλοκο χάρτη πορείας, για να προσδιοριστεί με σαφήνεια και να συμφωνηθεί με ολόκληρη την ασφαλιστική εταιρεία αυτή η φάση αποτελείται από:

I. Ανάλυση του Χάσματος Ωριμότητας

Τι είναι τα κενά ωριμότητας - είναι όπως η έλλειψη επιχειρηματικών δυνατοτήτων όπως η καινοτομία της μάρκας ή η δημιουργία αξίας πελάτη - πρέπει να αντιμετωπιστούν προκειμένου να τις συνειδητοποιήσουν. Κατανοούμε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι ένα ταξίδι που περιλαμβάνει ένα σύνθετο οικοσύστημα δυνατοτήτων. Σε κάθε φάση μετασχηματισμού για να προσδιορίσετε πού υπάρχουν κενά, να καθορίσετε βασικούς τομείς για να εστιάσετε και από πού να ξεκινήσετε. Τα κενά αξιολογούνται από ένα αυστηρό πλαίσιο ετοιμότητας για ψηφιακές επιχειρήσεις (Βασσάκης, 2014). Τα μέλη της ψηφιακής ομάδας καθορίζουν ουσιαστικές και εφαρμόσιμες δηλώσεις προβλημάτων που πρέπει να επιλυθούν και να δοθούν

προτεραιότητες και να συγκρίνουν την τρέχουσα ψηφιακή κατάσταση έναντι των φιλοδοξιών τους και άλλων σχετικών μερών, και να παρέχουν έναν ολοκληρωμένο χάρτη ετοιμότητας και «χάσματος», που ανοίγει το δρόμο για συστηματικό σχεδιασμό του διαδικασίες ψηφιακού μετασχηματισμού. Η σύνδεση της αξιολόγησης των κενών ψηφιακής ωριμότητας ενός οργανισμού με ευκαιρίες που βασίζονται στην ενσυναίσθηση, είναι δυνατές και μετρήσιμες, απαιτεί μια διαδικασία χαρτογράφησης ικανοτήτων και προτεραιότητας γνωστή ως ROADS Principle Architecture Thinking. Οπλισμένοι με αυτήν την προοπτική, ξεκινά με τον ψηφιακό μετασχηματιστή οι ηγέτες ενός οργανισμού μπορούν να προχωρήσουν για να προσδιορίσουν ακριβώς (και σε κάθε πτυχή της επιχείρησης) πού πρέπει να κάνουν βελτιώσεις προκειμένου να επιτύχουν την επιθυμητή μελλοντική κατάσταση και να αρθρώσουν τις προκλήσεις και να εκτιμήσουν τους στόχους μέσω μια ανασκόπηση των επιχειρηματικών κινήτρων του οργανισμού, των κενών ψηφιακής ωριμότητας και των επιθυμητών ταξιδιών πελατών και εργαζομένων. Αυτό εφαρμόζει έναν φακό αρχιτέκτονα επιχείρησης για τον καθορισμό επιχειρηματικών δραστηριοτήτων με γνώμονα την αξία - που ονομάζονται ροές αξίας - και χαρτογραφεί αυτές ώστε να επιτρέπουν επιχειρηματικές δυνατότητες και συναφείς. Για να καλύψετε τα κενά μέσω της βελτίωσης, της αναδιάρθρωσης ή της βελτίωσης των ειδικών δυνατοτήτων του οργανισμού, αλλά κλείνοντας τα κενά ωριμότητας, θα αυξήσει την κερδοφορία που μπορεί να επιτευχθεί.

II. Προσδιορισμός Ακριβών Λειτουργικών Στόχων

Για να ορίσετε τα αξιοθέατα του οργανισμού στο σωστό επίπεδο, οι επενδύσεις πρέπει να συνδέονται με σαφή, προσδιορισμό ακριβών λειτουργικών φιλόδοξων στόχων και μικροϋπηρεσιών που βοηθούν σε τρία μέτωπα.

- Πρώτον, σηματοδοτεί το μέγεθος του τι μπορεί να προσφέρει η ψηφιακή τεχνολογία. Χωρίς στόχους, οι άνθρωποι που δυσκολεύονται να αποδεχτούν ότι οι παλιοί τρόποι να κάνουν πράγματα ήταν μαζικά αναποτελεσματικοί μπορεί να είναι ικανοποιημένοι για να εγγραφούν για βελτίωση κατά 10% στον χρόνο κύκλου, για παράδειγμα, όταν είναι δυνατό το 100%. Η εξωτερική συγκριτική αξιολόγηση μπορεί να βοηθήσει από αυτή την άποψη ενισχύοντας την πεποίθηση ότι η περικοπή του χρόνου που απαιτείται, για παράδειγμα, η επεξεργασία μιας υποβολής αξιώσεων από 90 λεπτά έως 20 δεν είναι αρκετά καλή αν κάποιος άλλος το έχει μειώσει σε τέσσερα. Μια εταιρεία μπορεί να

είναι σίγουρη ότι αν δεν ταιριάζει σύντομα με αυτό το σημείο αναφοράς, άλλοι θα το κάνουν.

- Δεύτερον, ο καθορισμός σαφών λειτουργικών στόχων και μικροϋπηρεσιών στην αρχή αποτρέπει την οπισθοδρόμηση όταν η πορεία γίνεται δύσκολη. Επιπλέον, επιβάλλει πειθαρχία στη διαδικασία λήψης αποφάσεων για τις πρωτοβουλίες που πρέπει να ακολουθήσουν για μέγιστο αντίκτυπο.
- Τρίτον, απαιτούνται λειτουργικοί στόχοι και πολύ μικρές υπηρεσίες για κάθε πηγή δημιουργίας αξίας - εξοικονόμηση κόστους, έσοδα, βελτιωμένη απόδοση των πρακτόρων και ικανοποίηση των εργαζομένων και των πελατών - και για νέους τρόπους εργασίας και τις νέες απαιτούμενες δυνατότητες. Συχνά οι ακριβείς λειτουργικοί στόχοι και οι μικροϋπηρεσίες μπορούν να αυξηθούν κατά τη διάρκεια του μετασχηματισμού, καθώς τα πρωτότυπα αποκαλύπτουν μεγαλύτερες βελτιώσεις παραγωγικότητας από ό, τι έχουν εκτιμηθεί σε χαρτί. Αυτό βοηθά επίσης να επικεντρωθεί η προσπάθεια και η προσοχή σε ό, τι λειτουργεί καλά και να ωθήσει να επιτύχει περισσότερα.

Προτεραιότητα στις επενδύσεις

Μια βασική πρόκληση είναι η έλλειψη τυποποιημένων μεθοδολογιών και μετρήσεων του κλάδου για την αξιολόγηση της ψηφιακής ωριμότητας. Με ασαφή ορατότητα, οι ασφαλιστικοί ηγέτες θα δυσκολευτούν να γνωρίζουν πού να δώσουν προτεραιότητα στις επενδύσεις ή να αναγνωρίσουν τα πιο συναρπαστικά μέρη της επιχειρηματικής θήκης για ψηφιακό μετασχηματισμό. Ωστόσο, επειδή ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι ένα μακρύ και συνεχές ταξίδι, οι περισσότεροι ασφαλιστές εξυπηρετούνται καλύτερα με μια σταδιακή ή προοδευτική προσέγγιση. Αυτό δεν σημαίνει ότι οι πολιτιστικοί ασφαλιστές που αποφεύγουν τον κίνδυνο υιοθετούν ακόμη μεγαλύτερη προσοχή. Αντίθετα, πρέπει να αναγνωρίσουμε ότι η πλήρης ψηφιακή μεταμόρφωση δεν μπορεί να διαχειριστεί. Υπάρχουν απλώς πάρα πολλές πιθανότητες, αλληλεξαρτήσεις και κίνδυνοι που πρέπει να ληφθούν υπόψη. Μέσω του χάρτη πορείας για τον προγραμματισμό της μετάβασης, ο οποίος θα αναφέρεται στην ακόλουθη παράγραφο, οι οργανισμοί βοηθούνται να μετακινηθούν αποτελεσματικά από τις αρχικές αξιολογήσεις σε εμπορικά ζητήματα με προτεραιότητα και επενδύσεις προτεραιότητας στην εφαρμογή και διαχείριση αλλαγών. Η απόδοση της επένδυσης μπορεί να πάρει σχετικά σύντομο, γρήγορο και οικονομικά αποδοτικό χρόνο, όπως καινοτόμες επενδύσεις για την επιτάχυνση της ικανοποίησης των πελατών, της

ικανοποίησης των εργαζομένων ή των εσόδων ή μπορεί να χρειαστεί πολύς χρόνος για να δικαιολογηθεί μετρώντας και συγκρίνοντας το κόστος και τα οφέλη της ψηφιακής επενδύσεις. Επομένως, πρέπει να παρασχεθεί επαρκής προϋπολογισμός για την εξισορρόπηση της συντήρησης της υπάρχουσας υποδομής με τις επενδύσεις ψηφιακής καινοτομίας. Ένα μέρος του προϋπολογισμού μπορεί να χρειαστεί να διατεθεί σε επενδύσεις καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου του προϋπολογισμού, καθώς το κόστος καινοτομίας ενδέχεται να μην είναι γνωστό στην αρχή της περιόδου προγραμματισμού.

Καθορισμός του σχεδίου ψηφιακού μετασχηματισμού

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι πρέπει να αναπτυχθεί το σχέδιο ψηφιακού μετασχηματισμού. Αυτό το σχέδιο θα πρέπει να περιέχει πληροφορίες που έχουν ήδη συλλεχθεί. Η ακόλουθη πρόταση, που αποτελείται από βήμα προς βήμα σχέδιο μετασχηματισμού, θα αποτελέσει την απάντηση στο ερευνητικό ερώτημα. Αυτή η πρόταση δημιουργήθηκε χρησιμοποιώντας το μοντέλο μετασχηματισμού Parviainen, Tihinen, & Kääriäinen ως θεμέλιο, επεκτάθηκε με το μοντέλο μετασχηματισμού και τα ευρήματα από προηγούμενες έρευνες και συνεντεύξεις με υπαλλήλους από μια εταιρεία διάταξης διαδικασίας (2017).

Βήμα 1: Ορίστε ενέργειες για να κλείσετε το καθορισμένο κενό. Οι ενέργειες που μπορούν να ληφθούν αναφέρονται στον πίνακα 3.

Εσωτερική απόδοση	Εξωτερικές ευκαιρίες	Διατακτική αλλαγή
Βελτιστοποίηση ή επαναπροσδιορισμός των διαδικασιών χρησιμοποιώντας νέα τεχνολογία, όπως εργαλεία IT. Όχι μόνο ψηφιοποίηση του τρέχοντος τρόπου εργασίας, αλλά και καθορισμός λειτουργιών βελτιστοποίησης ψηφιακών ευκαιριών. Για να βελτιώσετε τις επιχειρήσεις, σκεφτείτε	Ανάλυση νέων, δυνητικών αγορών, καθορισμός και ανάπτυξη νέων προσφορών, απόκτηση νέων ικανοτήτων και αναδιάταξη εσωτερικών πόρων. Αναζητήστε μελλοντικούς συμμετέχοντες στην αγορά για συνεργασία.	Ανάλυση νέων, δυνητικών αγορών, καθορισμός και ανάπτυξη νέων προσφορών, απόκτηση νέων ικανοτήτων και αναδιάταξη εσωτερικών πόρων. Αναζητήστε μελλοντικούς συμμετέχοντες στην αγορά για συνεργασία.

<p>ποιες διαδικασίες θα έχουν το υψηλότερο δυναμικό να επωφεληθούν από την ψηφιοποίηση και την κρίσιμη σημασία των διαδικασιών. Για την καλύτερη επίτευξη νέων επιχειρηματικών στόχων, οι βασικοί δείκτες απόδοσης πρέπει να επανεκτιμηθούν και να ενημερωθούν.</p> <p>Εκπαιδέστε τους υπαλλήλους για την έννοια της ψηφιοποίησης, τα πιθανά οφέλη, τα μειονεκτήματα και τον τρόπο με τον οποίο αναμένεται να επηρεαστούν. Δώστε στους υπαλλήλους την ευκαιρία να δώσουν τις απόψεις και τις εισροές τους, έτσι οι στόχοι καθορίζονται με τρόπο που θα ωφελήσει όλα τα ιεραρχικά επίπεδα της εταιρείας.</p> <p>Χρησιμοποιήστε σχόλια από υπαλλήλους για να δημιουργήσετε φιλικά προς το χρήστη συστήματα.</p>		
---	--	--

Πίνακας 3. *Ενέργειες Ψηφιακού Μετασχηματισμού.*

Βήμα 2: Εφαρμογή στρατηγικής καναλιού που αντιμετωπίζει τον κίνδυνο χαμηλής χρήσης ψηφιακών υπηρεσιών. Αυτό το κάνει αναπτύσσοντας μια ιδέα κυκλοφορίας για την καθοδήγηση των εισερχόμενων συναλλαγών σε ψηφιακά κανάλια. Η έννοια της κυκλοφορίας πρέπει να διασφαλίζει ότι:

- Η επισκεψιμότητα κατευθύνεται σε ψηφιακά κανάλια είτε εντός συγκεκριμένων αλληλεπιδράσεων πελατών είτε μέσω γενικών μέτρων όπως η βελτιστοποίηση μηχανών αναζήτησης ή η διαφήμιση σε έντυπο υλικό και στην αρχική σελίδα.
- Τα ψηφιακά ταξίδια των πελατών έχουν απτά πλεονεκτήματα για τους πελάτες σε σύγκριση με τα μη ψηφιακά.
- Προσδιορίστε τον αριθμό των αρκετών πελατών για να δημιουργήσετε εφέ δικτύου καθώς συμμετέχουν περισσότερα άτομα.

Βήμα 3: μια άλλη πτυχή του μετασχηματισμού του λειτουργικού μοντέλου είναι η καθοδήγηση, η οποία πρέπει να αντιμετωπίσει την έλλειψη συντονισμού των επιχειρήσεων καθορίζοντας την ευθύνη παράδοσης από άκρο σε άκρο για τα ταξίδια των πελατών αντί να ακολουθεί τη λογική των εσωτερικών διαδικασιών, Αυτό μπορεί να γίνει μετρώντας την ικανοποίηση του πελάτη βαθμολογία - λειτουργεί από KPI, όπως ο χρόνος επεξεργασίας και οι λόγοι άμεσης ανάλυσης - για τη λήψη πληροφοριών με δυνατότητα δράσης.

Βήμα 4: ένα από τα πιο σημαντικά στοιχεία ενός μεταμορφωμένου λειτουργικού μοντέλου είναι η υλοποίηση μιας υποδομής υπηρεσιών προσαρμοσμένης στις απαιτήσεις των νέων σχεδιασμένων ταξιδιών των πελατών. Βασικά στοιχεία της απαιτούμενης υποδομής είναι η αναγνώριση κειμένου και φωνής (για τη μετατροπή μη ψηφιακών και μη δομημένων δεδομένων σε ψηφιακή μορφή), διαχείριση εισόδου, μηχανές επιχειρηματικών διεργασιών, γραφείο εξυπηρέτησης παντού κανάλι και άμεση επεξεργασία.

Βήμα 5: Αναλύστε τη σκοπιμότητα των προσδιορισμένων ενεργειών και δώστε προτεραιότητα σε αυτές για να προσδιορίσετε ποιες ενέργειες πρέπει να εκτελέσετε πρώτα.

Ως πρώτο βήμα ανάλυσης των δράσεων, τα ακόλουθα σημεία πρέπει να αναλυθούν στην ανάλυση σκοπιμότητας.

- ✓ Ανάλυση κόστους-οφέλους (π.χ. τεχνολογία που απαιτείται για την ψηφιοποίηση, εκπαίδευση και υποστήριξη για το προσωπικό που συμμετέχει στην εργασία ψηφιοποίησης, τη διατήρηση των ψηφιακών δεδομένων και το κόστος που σχετίζεται με την αλλαγή του τρόπου εργασίας)
- ✓ Ανάλυση αντικτύπου στις υπάρχουσες πρακτικές
- ✓ Προσφορές και πόροι
- ✓ Ανάλυση κινδύνου
- ✓ Ανάλυση περιορισμών
- ✓ Δοκιμές και πρωτότυπα πιθανών λύσεων

Πρέπει να δοθεί προτεραιότητα στις ενέργειες που πληρούν τα περισσότερα από τα ακόλουθα κριτήρια.

- ✓ Οι δράσεις που ευθυγραμμίζονται με τις απόψεις των ενδιαφερομένων
- ✓ Οι ενέργειες που ευθυγραμμίζονται περισσότερο με την ικανότητα της εταιρείας να αλλάξει
- ✓ Οι δράσεις που θα δημιουργήσουν το μεγαλύτερο όφελος από το έργο ψηφιοποίησης
- ✓ Οι ενέργειες που θα προκαλούσαν τη λιγότερη παρέμβαση στις τρέχουσες διαδικασίες
- ✓ Οι ενέργειες που απαιτούν το λιγότερο χρόνο για να ολοκληρωθούν
- ✓ Οι ενέργειες που σχετίζονται με τους τομείς όπου αφιερώνεται ο περισσότερος χρόνος σε περιττές εργασίες

Εκτέλεση

Υπό το φως των πληροφοριών που συγκεντρώθηκαν κατά την ανάπτυξη του σχεδίου. Και είναι ξεκάθαρο: οι ασφαλιστές γνωρίζουν τώρα πού πηγαίνουν τώρα, τι θέλουν να επιτύχουν με αυτό και γιατί κάνουν αυτό. Επειδή εάν το άτομο καταλάβει γιατί κάνει ορισμένα πράγματα, θα είναι ευκολότερο να αρχίσει να εργάζεται με νέα πράγματα, σε αυτό το σημείο πρέπει να αντιμετωπίσουμε τέσσερα βασικά ζητήματα που πρέπει να αντιμετωπιστούν για την εκτέλεση του σχεδίου ψηφιακού μετασχηματισμού.

Προσδιορισμός της επιτυχίας των στόχων λειτουργίας

Σε αυτό το στάδιο, η συλλογή και ανάλυση δεδομένων είναι, όπου η ομάδα τεχνολογίας καθορίζει τους πιο επιτυχημένους στόχους λειτουργίας, οι οποίοι θα πρέπει να είναι κέντρα αριστείας και να αναπτυχθούν από την ομάδα για να τους ενσωματώσουν σε νέους και ευέλικτους τρόπους εργασίας.

Προγράμματα συνεργασίας με την InsurTech

Δεδομένης της καθυστερημένης θέσης πολλών ασφαλιστών στον ψηφιακό μετασχηματισμό, η βιομηχανία αναζητά νέες επιλογές για την προώθηση των ψηφιακών δυνατοτήτων τους. Αυτές οι επιλογές περιλαμβάνουν συνεργασίες ή απόκτηση με τη FinTech και την InsurTech. Άλλες εταιρείες επενδύουν σε FinTech, δημιουργώντας τα δικά τους εσωτερικά εργαστήρια καινοτομίας ή συνεργατικές συνεργασίες με ηγέτες τεχνολογίας εκτός του κλάδου. Η δημιουργία βιομηχανικών «υπηρεσιών κοινής ωφέλειας», όπου μεμονωμένες εταιρείες ή ομάδες ασφαλιστών προσφέρουν αναλογιστική ως υπηρεσία, έχει επίσης ισχυρές ανοδικές δυνατότητες. Καθώς ο ψηφιακός μετασχηματισμός φαίνεται διαφορετικός σε διαφορετικούς ασφαλιστές, αυτές είναι όλες έγκυρες στρατηγικές για την επίτευξή του.

Δημιουργία χαρτοφυλακίου καινοτομίας

Οι ασφαλιστές σήμερα πρέπει να προσφέρουν ένα ευρύτερο χαρτοφυλάκιο προϊόντων για να παραμείνουν σχετικοί με τους καταναλωτές που αναζητούν υψηλούς βαθμούς εξατομίκευσης. Οι καινοτόμες τεχνικές διαχείρισης χαρτοφυλακίου και η ικανότητα δημιουργίας «εργοστασίων» προϊόντων είναι ζωτικής σημασίας για το σχεδιασμό καλύτερων προϊόντων και την παράδοσή τους στην αγορά ταχύτερα. Η καινοτομία δεν αφορά μόνο τα προϊόντα, φυσικά. Τα προγράμματα ψηφιακού μετασχηματισμού μπορούν επίσης να οδηγήσουν στην καινοτομία σε διαδικασίες back-office (πλήρως αυτοματοποιημένες διαδικασίες διαχείρισης αξιώσεων κ.λπ.). Μπορούν επίσης να επιτρέψουν τη μελλοντική καινοτομία με την άρση των τεχνολογικών φραγμών. Για παράδειγμα, καλύτερα ενσωματωμένα δεδομένα από αισθητήρες που έχουν αναπτυχθεί σε αυτοκίνητα ή κτίρια μπορούν να συμβάλουν στην εξυπνότερη αναδοχή, καθώς και στην ώθηση για καινοτόμα μοντέλα προϊόντων, όπως οι πολιτικές πληρωμής ανά χρήση. Ομοίως, η ομότιμη ασφάλιση κατέστη δυνατή μέσω της υιοθέτησης ψηφιακών κοινοτήτων στα κοινωνικά μέσα.

Προώθηση της υιοθέτησης νέας τεχνολογίας

Σήμερα, με την έλευση της ψηφιακής επανάστασης, προϊόντα και υπηρεσίες εισάγονται πολύ πιο γρήγορα. Το ποσοστό υιοθέτησης της νέας τεχνολογίας είναι πολύ πιο γρήγορο που οι καταναλωτές έχουν υψηλότερες προσδοκίες όσον αφορά την ψηφιακή παραγωγή και τη λειτουργικότητα των ασφαλιστικών εταιρειών. Τα ποσοστά αλλαγής και υιοθέτησης είναι πολύ πιο απότομα από ποτέ.

Οι ασφαλιστές πρέπει να δημιουργήσουν συναρπαστικές δυνατότητες μέσω ψηφιακών μοντέλων, προκειμένου να είναι σχετικοί στην αγορά. Σε αυτό το στάδιο, οι ασφαλιστές ακολουθούν ολόκληρο το ψηφιακό φάσμα: αφοσίωση πελατών, χρήση αναλυτικών στοιχείων και υιοθέτηση κινητών και κοινωνικών μέσων.

• Περίληψη:

Ο σκοπός αυτού του κεφαλαίου ήταν να παρουσιάσει ένα βήμα-προς-βήμα μοντέλο μετασχηματισμού για τους ασφαλιστές με διάταξη διαδικασίας. Αυτή η μελέτη επεκτείνει το ήδη προτεινόμενο μοντέλο μετασχηματισμού από τους Parviainen, Tihinen, & Kääriäinen, καθώς αυτό το μοντέλο μετασχηματισμού ήταν το πιο εκτεταμένο και λεπτομερές (2017). Το ερευνητικό κενό που βρέθηκε στην ανασκόπηση της βιβλιογραφίας ήταν ότι τα τρέχοντα μοντέλα μετασχηματισμού για ψηφιοποίηση ήταν πολύ γενικά και δεν διέθεταν πρακτικές συσκευές. Ασφαλιστές που θα περιμένουν καμπύλη μάθησης, αλλαγή στην ικανότητα και παράλληλη εργασία για τους εργαζομένους κατά τη διάρκεια ενός ψηφιακού μετασχηματισμού και εφαρμογής. Αυτά τα φαινόμενα περιλαμβάνονται επομένως στις αναλύσεις κινδύνου για μελλοντικά σενάρια στο μοντέλο. Επιπλέον, έχει εντοπιστεί μια λίστα με τον τρόπο ιεράρχησης των ενεργειών για την επίτευξη ψηφιοποίησης, όπου πρέπει να δοθεί προτεραιότητα στην ενέργεια που πληροί τα περισσότερα από τα σημεία.

Κεφάλαιο 3: Το blockchain

Εισαγωγή

Παρά την άνοδο των διαδικτυακών χρηματιστών, πολλοί καταναλωτές εξακολουθούν να τηλεφωνούν στους ασφαλιστικούς μεσίτες για να αγοράσουν νέα συμβόλαια. Η επεξεργασία των πολιτικών γίνεται συχνά σε έντυπες συμβάσεις, πράγμα που σημαίνει ότι οι αξιώσεις και οι πληρωμές είναι επιρρεπείς σε σφάλματα και συχνά απαιτούν ανθρώπινη εποπτεία. Το σύνθετο είναι η εγγενής πολυπλοκότητα της ασφάλισης, η οποία περιλαμβάνει καταναλωτές, μεσίτες, ασφαλιστές και αντασφαλιστές, καθώς και το κύριο προϊόν της ασφάλισης - τον κίνδυνο. Κάθε βήμα σε αυτήν τη διαδικασία συνεργασίας αντιπροσωπεύει ένα πιθανό σημείο αποτυχίας στο συνολικό σύστημα, όπου οι πληροφορίες μπορούν να χαθούν, οι πολιτικές παρερμηνεύονται και οι χρόνοι διακανονισμού επιμηκύνονται. Η εισαγωγή στην τεχνολογία blockchain, η οποία λαμβάνει αυξανόμενη προσοχή από την ακαδημία και τη βιομηχανία, καθώς θεωρείται μια πρωτοποριακή τεχνολογία που θα μπορούσε να αποφέρει τεράστια οφέλη σε πολλούς διαφορετικούς τομείς. Τα πιο σημαντικά οφέλη είναι η παροχή μιας κρυπτογραφικά ασφαλούς μορφής κοινής τήρησης αρχείων. Η ασφάλιση είναι ένας από τους τομείς που, μεταξύ άλλων, άρχισαν να εξετάζουν προσεκτικά τις δυνατότητες του blockchain. Ωστόσο, για αυτόν τον συγκεκριμένο τομέα, ο κύκλος διαφημίσεων δείχνει ότι η τεχνολογία βρίσκεται ακόμη στη φάση ενεργοποίησης της καινοτομίας, πράγμα που σημαίνει ότι το φάσμα των πιθανών εφαρμογών δεν έχει ακόμη διερευνηθεί πλήρως. Οι ασφαλιστές, όπως και πολλές άλλες εταιρείες που δεν δραστηριοποιούνται απαραίτητα μόνο στον χρηματοπιστωτικό τομέα, καλούνται επί του παρόντος να λάβουν μια σκληρή απόφαση, δηλαδή αν θα υιοθετήσουν blockchain ή όχι, και θα γνωρίζουν μόνο εάν είχαν δίκιο σε 3-5 χρόνια. Ο στόχος αυτού του εγγράφου είναι να υποστηρίξει παράγοντες που εμπλέκονται σε αυτήν τη διαδικασία λήψης αποφάσεων, εξηγώντας τι είναι ένα blockchain, αναλύοντας τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματά του, καθώς και συζητώντας αρκετές περιπτώσεις χρήσης που λαμβάνονται από τον ασφαλιστικό τομέα, οι οποίες θα μπορούσαν εύκολα να επεκταθούν σε άλλους τομείς. Στην πραγματικότητα, η ιδέα ενός αποκεντρωμένου, ασφαλούς και διαφανούς καθολικού που κατανέμεται μεταξύ των χρηστών μπορεί να σχετίζεται με πολλούς διαφορετικούς τομείς. Η ασφαλιστική βιομηχανία, με τις πολύ περίπλοκες διαδικασίες της, θα μπορούσε να είναι σημαντικός δικαιούχος της τεχνολογίας.

Τι είναι το blockchain;

Το blockchain είναι ένα κατακευματισμένο καθολικό που διατηρείται από κόμβους δικτύου, καταγράφοντας συναλλαγές που εκτελούνται μεταξύ κόμβων (δηλαδή μηνύματα που αποστέλλονται από έναν κόμβο σε άλλο). Οι πληροφορίες που εισάγονται στο blockchain είναι δημόσιες και δεν μπορούν να τροποποιηθούν ή να διαγραφούν (Swan, 2015). Τα έξυπνα συμβόλαια είναι συμβόλαια αυτο-εκτέλεσης (γενικά αποθηκεύονται σε blockchain) των οποίων οι όροι γράφονται απευθείας σε γραμμές κώδικα (Λογαρά, 2018). Πρόσφατα, το blockchain και οι σχέσεις του με έξυπνα συμβόλαια έλαβαν ολοένα και μεγαλύτερη προσοχή από τα μέσα ενημέρωσης, τα οποία άρχισαν να το αντιμετωπίζουν, καθώς το "Blockchain είναι μια σχετικά νέα μορφή τεχνολογίας που λειτουργεί ως ένα άφθαρτο ψηφιακό καθολικό και διατηρεί ένα εικονικό αρχείο όλων των δεδομένων και συναλλαγών (Λογαρά, 2018). Σε γενικές γραμμές, ως ψηφιακό καθολικό, το blockchain μπορεί να καταγράψει ένα ευρύ φάσμα ποσοτήτων, από φυσικά περιουσιακά στοιχεία έως ηλεκτρονικά μετρητά (Μπούτσικα, 2017). Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις βασίζονται σε μεγάλο βαθμό στην εμπιστοσύνη των ασφαλισμένων στην ευθύνη των ασφαλιστών. Τα συμβάντα που θέτουν σε κίνδυνο την προστασία των προσωπικών και ιδιόκτητων δεδομένων των αντισυμβαλλομένων ενδέχεται όχι μόνο να οδηγήσουν σε κανονιστικές συνέπειες για τα υπερημερούμενα μέρη, αλλά και να υπονομεύσουν την εμπιστοσύνη των αντισυμβαλλομένων στον τομέα. Ωστόσο, ο σχεδιασμός της τεχνολογίας Blockchain που θεωρείται ευρέως ασφαλής, η ενσωμάτωση του blockchain στις βάσεις δεδομένων των ασφαλιστών μπορεί να βοηθήσει στην κάλυψη των αναγκών του τομέα για ακεραιότητα και διαχείριση δεδομένων και διευκόλυνση της ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ εταιρειών για τον συγκεκριμένο σκοπό της μείωσης της απάτης και της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες στον τομέα. Ο ασφαλιστικός τομέας, όπως και με πολλούς άλλους, άρχισε να ερευνά την εφαρμογή της τεχνολογίας blockchain μέσω σημαντικών επενδύσεων τόσο από μεγάλες όσο και από μικρές εταιρείες (Λογαρά, 2018). Ο κύκλος διαφημίσεων για τον ασφαλιστικό τομέα, ωστόσο, απεικονίζει την τεχνολογία blockchain στην αρχή της καμπύλης που συνδέει τη φάση ενεργοποίησης της τεχνολογίας με το αποκορύφωμα της προσδοκώμενης προσδοκίας, πράγμα που σημαίνει ότι αυτή η τεχνολογία δεν έχει ακόμη διερευνηθεί πλήρως σε αυτόν τον συγκεκριμένο τομέα (Λογαρά, 2018). Ως εκ τούτου, τα ερωτήματα που ρωτούν οι ασφαλιστικές εταιρείες είναι "Υπάρχουν σαφείς περιπτώσεις χρήσης που

χρησιμοποιούν τεχνολογία blockchain και έξυπνα συμβόλαια στον ασφαλιστικό τομέα;", "Σε περίπτωση που θέλουμε να υιοθετήσουμε ένα blockchain, ποια είναι η πιο κατάλληλη αρχιτεκτονική blockchain για τις ανάγκες μας;" και, γενικότερα, «Είναι η τεχνολογία blockchain αρκετά ώριμη για ασφάλιση;». Έχει εκτιμηθεί ότι θα πρέπει να περιμένουν περίπου 3 έως 5 χρόνια για να δουν αν έκαναν τη σωστή επιλογή σήμερα αποφασίζοντας να επενδύσουν ή όχι σε blockchain για την επιχείρησή τους. Ο στόχος αυτού του κεφαλαίου είναι να βοηθήσει τους ασφαλιστές να παρέχουν μια επισκόπηση των περιπτώσεων χρήσης που βασίζονται σε blockchain- (και έξυπνα συμβόλαια) σε έναν τέτοιο συγκεκριμένο τομέα και επισημαίνοντας τα δυνατά σημεία, τις αδυναμίες, τις ευκαιρίες και τις απειλές για αυτήν την τεχνολογία. Στην πραγματικότητα, ο στόχος είναι να ενθαρρυνθούν οι προβληματισμοί και οι συζητήσεις σχετικά με αυτό το θέμα, αφήνοντας στους ασφαλιστές την τελική κρίση για τα πραγματικά οφέλη που θα μπορούσαν να προκύψουν από την υιοθέτηση της εξεταζόμενης τεχνολογίας σε ένα συγκεκριμένο σενάριο.

Πώς λειτουργεί το Blockchain

Το blockchain έκανε την πρώτη του εμφάνιση στο ερευνητικό σενάριο το 2008, στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας Bitcoin (Λογαρά, 2018). Ο στόχος ήταν η μεταφορά διαδικτυακών πληρωμών από το ένα μέρος στο άλλο, χωρίς να βασίζεστε σε μεσάζοντες. Σε αυτό το πλαίσιο, το blockchain ενεργούσε ως το υποκείμενο καθολικό που καταγράφει τις μεταφορές Bitcoin και εγγυάται, μέσω κρυπτογραφικών πράξεων, τον έλεγχο ταυτότητας και τη μη αποποίηση πληρωμών. Παρόλο που το Bitcoin είναι, μακράν, το πιο διάσημο κρυπτογράφηση, δεν είναι μόνο του. Στην πραγματικότητα, από το 2008, έχουν δημιουργηθεί περισσότερα από 1300 κρυπτονομίσματα, τα οποία χρησιμοποιούνται ως διακριτικά ανταλλαγής σε πολλές διαφορετικές εφαρμογές που βασίζονται σε blockchain (Λογαρά, 2018). Οι βασικές έννοιες πίσω από την τεχνολογία blockchain αναφέρονται στα ακόλουθα:

- **Συναλλαγές:** κάθε μεταφορά κρυπτονομισμάτων από το ένα θέμα στο άλλο αντιπροσωπεύεται ως συναλλαγή από το Α στο Β. Το Cryptocurrency δεν είναι ούτε φυσικό ούτε αντικείμενο λογισμικού, αλλά το αποτέλεσμα εισερχόμενων και εξερχόμενων συναλλαγών. Για το λόγο αυτό, το blockchain παρακολουθεί όλες τις συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν από τη γέννησή του.

- **Μπλοκ:** οι συναλλαγές ομαδοποιούνται σε ομάδες. Κάθε μπλοκ συλλέγει όλες τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται σε ένα δεδομένο χρονικό πλαίσιο και διατηρεί μια αναφορά στο προηγούμενο μπλοκ (από όπου προέρχεται η έννοια της «αλυσίδας»).

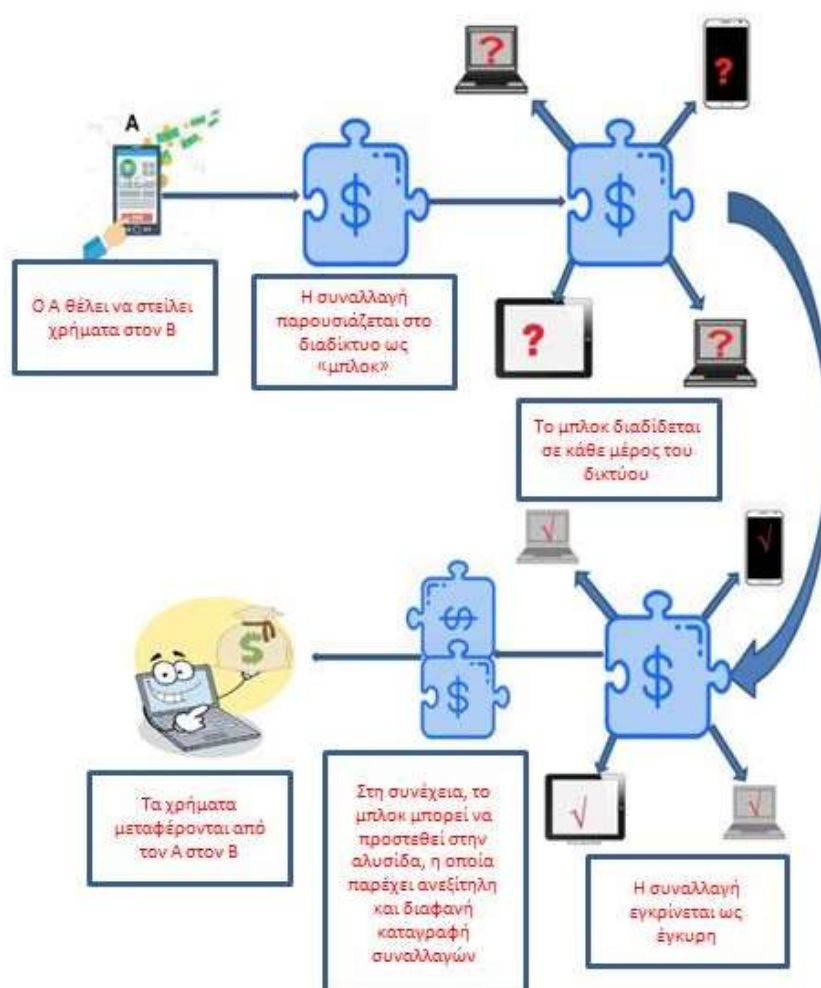
- **Κόμβοι:** αντί να αποθηκεύεται σε μια κεντρική βάση δεδομένων, το blockchain απλώνεται σε υπολογιστές δικτύου (οι «κόμβοι»), καθένας από τους οποίους περιέχει ένα τοπικό αντίγραφο ολόκληρης της blockchain.

- **Συναίνεση πλειοψηφίας:** δεδομένου ότι λείπει μια κεντρική αρχή, οι αποφάσεις στο δίκτυο λαμβάνονται σύμφωνα με τη συναίνεση της πλειοψηφίας. Κάθε κόμβος τροποποιεί το τοπικό αντίγραφο του blockchain για να αντικατοπτρίζει την κατάσταση της πλειονότητας των κόμβων δικτύου.

- **Εξόρυξη:** οι κόμβοι θα μπορούσαν είτε να αποθηκεύσουν παθητικά ένα αντίγραφο του blockchain, ή να συμμετέχουν ενεργά στη συντήρηση του blockchain, στη λεγόμενη διαδικασία «εξόρυξης». Κατά τη διάρκεια της εξόρυξης, οι κόμβοι ελέγχουν προηγούμενες συναλλαγές για να επαληθεύσουν εάν ένα άτομο δικαιούται να δαπανήσει ένα δεδομένο ποσό κρυπτογράφησης και, κάθε φορά που πρέπει να προστεθεί ένα μπλοκ στην αλυσίδα, επιλύεται ένα περίπλοκο υπολογιστικό - εντατικό μαθηματικό πρόβλημα. Αυτό το πρόβλημα έχει σχεδιαστεί ειδικά για να περιορίσει την πιθανότητα κακόβουλης οντότητας να χειραγωγεί το blockchain με παραποίηση συναλλαγών. Η πιθανότητα επιθέσεων είναι εξαιρετικά χαμηλή, καθώς η προσθήκη ενός νέου (κακόβουλου) μπλοκ ή η τροποποίηση ενός μπλοκ που έχει προστεθεί προηγουμένως στην αλυσίδα θα απαιτούσε τον έλεγχο της πλειονότητας των κόμβων δικτύου (για να τους κάνει να συμφωνήσουν με την τροποποίηση).

- **Πορτοφόλι:** οι άνθρωποι μεταφέρουν κρυπτογράφηση χρησιμοποιώντας πορτοφόλια. Το Cryptocurrency δεν μπορεί να αποθηκευτεί σε φυσική μνήμη. μάλλον, είναι το αποτέλεσμα προηγούμενων συναλλαγών. Ως εκ τούτου, το πορτοφόλι αποθηκεύει μόνο διαπιστευτήρια (έναν πολύπλοκο, αμετάβλητο συνδυασμό αριθμών και γραμμάτων που έχουν εκχωρηθεί αυτόματα), τα οποία επιτρέπουν στους χρήστες blockchain να μεταφέρουν κρυπτονομίσματα που κατέχουν. Κάθε πορτοφόλι συσχετίζεται με μία (ή περισσότερες) μοναδικές διευθύνσεις. Εάν ένας χρήστης θέλει να στείλει ένα συγκεκριμένο ποσό κρυπτογράφησης.

• **ομότιμος**, θα πρέπει να καθορίσει τη διεύθυνση του παραλήπτη και το επιθυμητό ποσό και να χρησιμοποιήσει τα διαπιστευτήριά του για την επικύρωση της συναλλαγής. Αυτή η πτυχή είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς σε περίπτωση απώλειας διαπιστευτηρίων, η κρυπτογράφηση που ανήκει στον χρήστη δεν θα "εξαφανιστεί", αλλά ο χρήστης δεν θα μπορούσε πλέον να το ξοδέψει. Επιπλέον, το γεγονός ότι ο χρήστης επικυρώνει τη συναλλαγή με τα διαπιστευτήριά του / της πιστοποιεί ότι ήταν ο πραγματικός εκκινήτης της συναλλαγής. Για να κατανοήσουμε καλύτερα πώς λειτουργεί το blockchain, αξίζει να εξεταστεί το παράδειγμα που φαίνεται στο Σχήμα 4.



Σχήμα 4. Λειτουργία του Blockchain.

Ο αντίκτυπος του blockchain στον ασφαλιστικό κλάδο

Η τεχνολογία Blockchain μπορεί να βοηθήσει τις ασφαλιστικές εταιρείες να ξεπεράσουν τις σημερινές προκλήσεις και να δημιουργήσουν διαφανείς λειτουργίες βασισμένες στην εμπιστοσύνη και τη σταθερότητα. Συγκεκριμένα, μια επιλογή από τα παραδείγματα που συζητούνται παρακάτω είναι απλώς η κορυφή του παγόβουνου. Στόχος, ωστόσο, είναι να ρίξουμε φως στις πιθανές επιπτώσεις στην αλυσίδα αξιών ασφάλισης. Αυτό θα μπορούσε ενδεχομένως να ωφεληθεί από την τεχνολογία blockchain. Στόχος όμως είναι να ρίξουμε φως στις πιθανές επιπτώσεις στην ασφαλιστική αλυσίδα αξίας.

Βελτίωση της εμπειρίας των πελατών και μείωση των λειτουργικών δαπανών

Σε αυτήν την περίπτωση χρήσης, το blockchain και τα έξυπνα συμβόλαια θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν για να αυξήσουν την ταχύτητα επεξεργασίας των αξιώσεων καθώς και για να μειώσουν το κόστος (και τα λάθη) που σχετίζονται με τη μη αυτόματη επεξεργασία των αξιώσεων. Από αυτή την προοπτική, ένα έξυπνο συμβόλαιο θα μπορούσε να κωδικοποιήσει τους κανόνες για τη μεταφορά της επιστροφής χρημάτων από την εταιρεία στον ασφαλισμένο. Μια απλή εφαρμογή μπορεί να συνίσταται στην ενεργοποίηση μιας αυτόματης μεταφοράς επιστροφής χρημάτων μόνο εάν ο πελάτης επισκευάσει το αυτοκίνητο σε πιστοποιημένο μηχανικό, με τον μηχανικό να στείλει μια συναλλαγή στο έξυπνο συμβόλαιο για να αποδείξει την ταυτότητά του. Οι πιο περίπλοκες περιπτώσεις χρήσης θα μπορούσαν επίσης να περιλαμβάνουν χρησμούς για τη συλλογή πληροφοριών από τον πραγματικό κόσμο. Για παράδειγμα, στην ασφάλιση καλλιέργειας ένα μαντείο θα μπορούσε περιοδικά να ελέγχει τα δεδομένα καιρού και να ωθεί αυτές τις πληροφορίες στο blockchain. Ένα έξυπνο συμβόλαιο θα μπορούσε στη συνέχεια να διαβάσει αυτά τα δεδομένα και να προκαλέσει πληρωμή σε περίπτωση επιμονής κακού καιρού. Αυτά τα προβλήματα έχουν αντιμετωπιστεί. Σε αυτήν την περίπτωση, η εστίαση είναι στις ταξιδιωτικές ασφάλειες και η ιδέα είναι να εκμεταλλευτεί ένα έξυπνο συμβόλαιο που αναπτύχθηκε στο blockchain για αυτόματη επιστροφή χρημάτων σε ταξιδιώτες εάν η πτήση / τρένο τους καθυστέρησε. Ένα άλλο πλεονέκτημα θα προέκυπτε από το γεγονός ότι όλοι θα μπορούσαν να ελέγξουν το έξυπνο συμβόλαιο. Δηλαδή, ο πελάτης που υπογράφει μια πολιτική θα έχει μια ξεκάθαρη ιδέα των συμβατικών όρων του (παρόλο που, αυτή τη στιγμή, θα πρέπει να αποκτήσει κάποιες δεξιότητες προγραμματισμού για να

κατανοήσει τον έξυπνο κώδικα συμβολαίου). Κατά συνέπεια, θα ήταν ευκολότερο να συγκρίνει πολιτικές. Επιπλέον, η επιλογή μιας πολιτικής δεν θα βασίζεται μόνο στο πόσο εμπιστεύεται μια δεδομένη εταιρεία (δεδομένου ότι η εμπιστοσύνη θα διασφαλίζεται έμμεσα από το έξυπνο συμβόλαιο), αλλά σε αντικειμενικά δεδομένα. Παρά τα πλεονεκτήματα αυτά, πρέπει να ειπωθεί ότι το παραπάνω σενάριο θα μπορούσε να υιοθετηθεί μόνο για περιορισμένο αριθμό πολιτικών. Στην πραγματικότητα, η πλειονότητα των απαιτήσεων που διεκπεραιώνουν οι ασφαλιστικές εταιρείες πρέπει ακόμη να αξιολογηθεί από έναν εξωτερικό εμπειρογνώμονα προτού διευθετηθεί. Σε περίπτωση μη αυτόματης επεξεργασίας, ωστόσο, η εμπειρία των πελατών θα μπορούσε να βελτιωθεί με τη διαχείριση πληρωμών σε κρυπτονομίσματα, των οποίων η μεταφορά θα ήταν ταχύτερη από ό, τι με τις παραδοσιακές μεθόδους (αρκετά δευτερόλεπτα ή λεπτά ανάλογα με το blockchain που χρησιμοποιείται). Από αρχιτεκτονικής άποψης, πιθανώς η πιο κατάλληλη επιλογή είναι οι blockchain που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν για την καταγραφή δεδομένων πολιτικών και αξιώσεων, προκαλώντας την επιστροφή χρημάτων. Επίσης, το blockchain θα μπορούσε να είναι επιτυχής επιλογή σε περίπτωση που η εταιρεία πρέπει να βελτιώσει τη δική της φήμη και να αποκτήσει την εμπιστοσύνη των πελατών (καθώς η διαδικασία θα ήταν πλήρως αποκεντρωμένη), αλλά θα συνεπαγόταν υψηλότερο κόστος συναλλαγής.

Εισαγωγή δεδομένων / Επαλήθευση ταυτότητας

Το blockchain θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί για τη μείωση των γενικών εξόδων που σχετίζονται με τη μη αυτόματη εισαγωγή δεδομένων και την επαλήθευση νέων πελατών (Μπούτσικα, 2017). Με το blockchain, οι πελάτες θα αναγνωρίζονται από μια μοναδική διεύθυνση (π.χ. αυτή που συνδέεται με το πορτοφόλι τους). Την πρώτη φορά που χρησιμοποιούν μια υπηρεσία, ένας πιστοποιημένος διαμεσολαβητής θα επαληθεύσει την ταυτότητά τους και θα τη συνδέσει με τη διεύθυνσή τους. Από εκείνη τη στιγμή και μετά, κάθε φορά που υπογράφουν μια πολιτική, δεν χρειάζεται πλέον να παρέχουν ένα έγγραφο αναγνώρισης. μάλλον, θα πρέπει να χρησιμοποιούν μόνο τα διαπιστευτήριά τους.

Τα οφέλη αυτής της περίπτωσης χρήσης θα μπορούσαν να εμφανιστούν ξανά σε μειωμένο χρόνο και κόστος συλλογής / παροχής πληροφοριών. Ωστόσο, αυτή η περίπτωση χρήσης έχει επίσης ορισμένα σχετικά μειονεκτήματα που πρέπει να γνωρίζει η εταιρεία. Ένα πρώτο μειονέκτημα σχετίζεται με την πιθανή απώλεια / κλοπή διαπιστευτηρίων.

Όπως είπαμε, δεδομένου ότι το blockchain λειτουργεί χωρίς μεσάζοντες, κανείς δεν μπορούσε να επαναφέρει τα διαπιστευτήρια των χρηστών. Μια λύση θα μπορούσε να είναι να βασιστείτε σε εξωτερικές υπηρεσίες, οι οποίες θα μπορούσαν να αποθηκεύσουν διαπιστευτήρια και να τα επιστρέψουν στους χρήστες σε περίπτωση απώλειας. Ωστόσο, η χρήση τέτοιων υπηρεσιών θα σήμαινε την παροχή πρόσβασης σε ευαίσθητες πληροφορίες κάποιου άλλου. Ένα άλλο μειονέκτημα συνδέεται με το γεγονός ότι οι ισχύοντες νομικοί κανονισμοί πρέπει να τροποποιηθούν ώστε να περιλαμβάνουν αναγνώριση βάσει blockchain και ορισμένες κυβερνήσεις θα μπορούσαν να αρνηθούν να εγκρίνουν αυτόν τον τύπο αναγνώρισης, π.χ. λόγω δυσπιστίας στην τεχνολογία.

Υπολογισμός Premium / Εκτίμηση κινδύνου / Πρόληψη απάτης

Σε αυτό το σενάριο, το blockchain χρησιμοποιείται για να επιτρέψει σε πολλούς πιστοποιημένους μεσάζοντες να καταγράφουν πληροφορίες που σχετίζονται με ένα άτομο (συνδέοντάς τα με τη διεύθυνσή του). Τέτοιοι διαμεσολαβητές θα μπορούσαν να είναι ασφαλιστικές εταιρείες (π.χ. καταγραφή προηγούμενων αξιώσεων), ποινικό μητρώο (π.χ. αποθήκευση εγκληματικών πράξεων), ιατρικό προσωπικό (π.χ. καταγραφή τραυματισμών και θεραπειών ενός ατόμου) ή ακόμη και έξυπνες φορητές συσκευές (που θα μπορούσαν να τα δεδομένα blockchain για τη σωματική δραστηριότητα κάποιου). Ένα έξυπνο συμβόλαιο θα μπορούσε να διαβάσει όλες τις πληροφορίες που συνδέονται με ένα άτομο και να υπολογίσει αυτόματα το ασφάλιστρο και να πραγματοποιήσει αξιολόγηση κινδύνου, με βάση τη σωματική του υγεία, τις συμπεριφορές οδήγησης κ.λπ. (Laurence, 2019). Ένα άλλο σενάριο εφαρμογής αντιπροσωπεύεται από την πρόληψη της απάτης. Σε αυτό το σενάριο, ένα έξυπνο συμβόλαιο θα μπορούσε να αναλύσει τα συλλεγόμενα δεδομένα και να εντοπίσει απάτες κατά την επεξεργασία αξιώσεων (π.χ., διασταυρώνοντας δεδομένα που σχετίζονται με τις προηγούμενες αξιώσεις ενός ατόμου). Ωστόσο, ένα σενάριο όπως αυτό που απεικονίζεται στα παραπάνω παραδείγματα, θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί δύσκολα βραχυπρόθεσμα. Στην πραγματικότητα, υπονοεί ότι κάθε άτομο διαθέτει μια μοναδική διεύθυνση blockchain και απαιτεί την ενεργό συμμετοχή διαφόρων φορέων (ασφαλιστικές εταιρείες, αστυνομικοί, ιατρικό προσωπικό κ.λπ.), καθώς η ποιότητα των αποτελεσμάτων θα ήταν συνέπεια της ποιότητας και της ποσότητας των δεδομένων που είναι αποθηκευμένα στο blockchain. Το απόρρητο είναι ένα άλλο σχετικό ζήτημα (ειδικά για αυτό που αφορά τα ιατρικά αρχεία). Σε αυτήν την άποψη, κατά την κατασκευή ενός τέτοιου συστήματος, θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στο να επιτρέπονται μόνο πληροφορίες σύνδεσης επιλεγμένων ηθοποιών που εξάγονται από το blockchain στην ταυτότητα ενός ατόμου. Επιπλέον, πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στον καθορισμό κοινών προτύπων για την καταγραφή των πληροφοριών, προκειμένου να καταστεί δυνατή η διαλειτουργικότητα. Η πιο κατάλληλη αρχιτεκτονική για αυτή τη θήκη χρήσης είναι μια κοινοπραξία blockchain. Το blockchain θα διατηρηθεί από επιλεγμένους κόμβους της κοινοπραξίας, π.χ., που ανήκουν στους διάφορους εμπλεκόμενους παράγοντες. Ο περιορισμένος αριθμός αξιόπιστων κόμβων θα αυξήσει την ασφάλεια και το απόρρητο. Επιπλέον, το blockchain θα παρακολουθούσε τον αποστολέα κάθε συναλλαγής. Τέλος, υπό τον

έλεγχο ενός μικρού αριθμού κόμβων, θα μπορούσαν να επινοηθούν μηχανισμοί για την επαναφορά της κατάστασης blockchain σε περίπτωση που οι συναλλαγές πραγματοποιήθηκαν λανθασμένα (π.χ. ιατρικό αρχείο που κοινοποιήθηκε σε λάθος άτομο).

Πληρωμή ανά Χρήση / Μικροασφάλιση

Οι έξυπνες συμβάσεις και οι πληρωμές βάσει blockchain θα μπορούσαν να επιτρέψουν νέες πηγές εσόδων, όπως ασφάλειες μικροϋπολογιστών και πληρωμών ανά χρήση. Αν και στο παρελθόν οι μικροασφάλειες απειλούνταν από διοικητικό κόστος, η εκμετάλλευση έξυπνων συμβάσεων θα μπορούσε να επιτρέψει γρήγορη και φθηνή υπογραφή και διαχείριση πολιτικής (ακόμη και σε κινητές συσκευές) (Laurence, 2019). Ομοίως, οι ασφάλειες πληρωμής ανά χρήση θα μπορούσαν να γίνουν πράξη, πιθανώς σε συνδυασμό με λύσεις IoT για αυτόματη υπογραφή (θα μιλήσουμε για το IoT με περισσότερες λεπτομέρειες στο επόμενο κεφάλαιο 4). Για παράδειγμα, τα δεδομένα GPS θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν για τη αυτόματη συλλογή, π.χ., ένα premium ταξιδιού μόνο εάν ο πελάτης είναι στο εξωτερικό, ένα premium αυτοκινήτου μόνο όταν το αυτοκίνητο κινείται κ.λπ. Μηχανισμοί πληρωμής ανά χρήση θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν σε υπηρεσίες όπως το Uber, π.χ. ενεργοποίηση της υπηρεσίας όταν ένας πελάτης παραλαμβάνεται ή φιλοξενείται. Όσον αφορά τις άλλες περιπτώσεις χρήσης που περιγράφονται στο έγγραφο, από την άποψη των ηθοποιών και της τεχνολογίας που πρόκειται να εμπλακούν, αυτή είναι πιθανώς μία από τις ταχύτερες και ευκολότερες υλοποιήσεις (λόγω του περιορισμένου αριθμού των εμπλεκόμενων φορέων και επειδή Έχει ήδη αποδειχθεί η σκοπιμότητα των πρωτοτύπων λύσεων (Laurence, 2019). Επιπλέον, από την άποψη της ασφαλιστικής εταιρείας, η εισαγωγή ασφαλιστικών ασφαλίσεων πληρωμής ανά χρήση (που θα μπορούσαν να πληρωθούν με τη χρήση κρυπτονομισμάτων) θα μπορούσε να φέρει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, προσελκύοντας ιδιαίτερα νέους, λάτρεις της τεχνολογίας. Όσον αφορά τις αρχιτεκτονικές επιλογές, οι εταιρείες που στοχεύουν στην αντιμετώπιση της ασφάλισης πληρωμής ανά χρήση μπορούν να βασίζονται στο blockchain. Με αυτόν τον τρόπο, ένα έξυπνο συμβόλαιο θα μπορούσε να συλλέξει χρήματα από τους πελάτες, να τα κρατήσει μέχρι μια δεδομένη ημερομηνία και να τα μεταφέρει στην ασφαλιστική εταιρεία εάν δεν προκληθεί ζημιά. Όντας σε blockchain, όλοι θα μπορούσαν να ελέγξουν τον έξυπνο κώδικα συμβολαίου, αυξάνοντας την εμπιστοσύνη μεταξύ των μερών.

Πρόληψη και διαχείριση αξιώσεων

Εκτός από τα μεγάλα δεδομένα, τις κινητές και τις ψηφιακές τεχνολογίες, το blockchain είναι απαραίτητο για τη δημιουργία ενός αποτελεσματικού, διαφανούς και πελατοκεντρικού μοντέλου αξιώσεων που βασίζεται σε υψηλότερους βαθμούς εμπιστοσύνης. Στο πλαίσιο της πρόληψης αξιώσεων, οι νέες ροές δεδομένων μπορούν να βελτιώσουν τη διαδικασία επιλογής κινδύνου συνδυάζοντας τοποθεσία, εξωτερικό κίνδυνο και αναλυτικά στοιχεία. Ένα καταναμημένο καθολικό μπορεί να επιτρέψει στον ασφαλιστή και σε διάφορα τρίτα μέρη να έχουν εύκολη και άμεση πρόσβαση και ενημέρωση σχετικών πληροφοριών (π.χ. έντυπα αξιώσεων, αποδεικτικά στοιχεία, αστυνομικές εκθέσεις και αναφορές ελέγχου τρίτων). Η χρήση δεδομένων από κινητό τηλέφωνο ή αισθητήρες μπορεί να εξορθολογίσει την υποβολή αξιώσεων, να μειώσει το κόστος ρύθμισης απώλειας και να αυξήσει την ικανοποίηση των πελατών, με τα συστήματα blockchain να διευκολύνουν την επικοινωνία και τον συντονισμό μεταξύ όλων των μερών. Σκεφτείτε πώς οι αισθητήρες μπορούν να πυροδοτήσουν ειδοποιήσεις στους ασφαλιστές ότι έχει συμβεί ένα ατύχημα (ξεκινώντας έτσι μια νέα αξίωση) και, στη συνέχεια, δρομολογήστε ασφαλή και σχετικά δεδομένα σε προεγκεκριμένες και βολικά τοποθετημένες ιατρικές ομάδες, υπηρεσίες ρυμούλκησης και / ή επισκευή γκαράζ. Και πάλι, το blockchain είναι το δίκτυο που συνδέει και παραγγέλνει δεδομένα από πολλές συσκευές και εφαρμογές που εμπλέκονται στην πολυδιάστατη διαδικασία. Ομοίως, ο συνδυασμός δεδομένων αισθητήρων, δορυφορικών εικόνων, τεχνολογιών κινητής τηλεφωνίας και blockchain θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί για τη διευκόλυνση των πληρωμών αξιώσεων και των υπηρεσιών διάσωσης όταν συμβαίνουν φυσικές καταστροφές σε απομακρυσμένες περιοχές. Τα δεδομένα από μετεωρολογικούς σταθμούς θα μπορούσαν να προσδιορίσουν τα ποσά των αξιώσεων με βάση τις πραγματικές μετρήσεις καιρού, με το blockchain να επιτρέπει μεγαλύτερο αυτοματισμό, πιο αποτελεσματική κοινή χρήση δεδομένων και ισχυρότερες διασφαλίσεις κατά της απάτης.

Αντασφάλεια

Τα τελευταία χρόνια, οι περισσότεροι μεγάλοι ασφαλιστικοί όμιλοι έχουν δημιουργήσει εσωτερικούς μηχανισμούς αντασφάλισης. Η χρήση εσωτερικής αντασφάλισης επιτρέπει τη μείωση των κεφαλαιακών απαιτήσεων για μεμονωμένες οντότητες, καθώς ο κίνδυνος μεταβιβάζεται σε δεσμευμένη αντασφαλιστή, η οποία μπορεί να είναι ξεχωριστή οντότητα ή τμήμα εντός της εταιρείας χαρτοφυλακίου. Ο ασφαλιστικός όμιλος μπορεί επομένως να κερδίσει την κεφαλαιακή αποδοτικότητα, καθώς η διαφοροποίηση επικεντρώνεται στο επίπεδο του αιχμαλώτου. Οι εσωτερικοί μηχανισμοί αντασφάλισης συχνά απαιτούν γρήγορες και πολύπλοκες ανταλλαγές πληροφοριών σύμφωνα με τις κανονιστικές ή φορολογικές απαιτήσεις. Σε αυτές τις ανταλλαγές πληροφοριών ενδέχεται να εμπλέκονται τρίτα μέρη, όπως μεσίτες ή επαγγελματίες αντασφαλιστές, οι οποίοι παρέχουν εσωτερικές τιμές μεταβίβασης για ασφάλιση. Στο βαθμό που υπάρχει μια φυσική εσωτερική συναίνεση για αυτού του είδους την κατάσταση, μπορεί να είναι δυνατή η οργάνωση ροών πληροφοριών για την εσωτερική αντασφάλιση μέσω ενός ιδιωτικού blockchain. Αυτοματοποιώντας την εκτέλεση αντασφαλιστικών συμβάσεων μέσω έξυπνων συμβολαίων, οι ενδιαφερόμενες οντότητες (π.χ. θυγατρικές του ομίλου) δεν θα χρειάζεται πλέον να συμμετέχουν στις «δηλωτικές» φάσεις ασφάλισης (συμβόλαια, αναφορά αξιώσεων, επαλήθευση, ενεργοποίηση διακανονισμού κ.λπ.).

Αδυναμίες

Εκτός από τις τεχνικές πτυχές που αναφέρθηκαν παραπάνω, άλλες αδυναμίες επηρεάζουν τη χρηστικότητα blockchain. Πρώτον, η αδυναμία λήψης βοήθειας σε περίπτωση απώλειας διαπιστευτηρίων (παρόλο που αυτή η αδυναμία θα μπορούσε να εξαιρεθεί εν μέρει στηριζόμενη σε αξιόπιστες υπηρεσίες. Μια άλλη πτυχή είναι η αστάθεια των κρυπτονομισμάτων, η οποία θα μπορούσε να καταστεί περιορισμός στην υιοθέτηση πληρωμών που βασίζονται σε blockchain. Στην πραγματικότητα, δεδομένου ότι τα κρυπτονομίσματα αποτελούν αντικείμενο κερδοσκοπίας και θεωρώντας ότι η τεχνολογία δεν είναι ακόμη πλήρως ώριμη (και εμφανίζονται συχνά σφάλματα), η αξία των κρυπτονομισμάτων δείχνει τεράστιες διακυμάνσεις. Μια άλλη αδυναμία σχετίζεται με το γεγονός ότι τα εργαλεία ανάπτυξης βρίσκονται ακόμη σε πρώιμο στάδιο και δεν έχουν καθοριστεί ακόμη πρότυπα για την ανάπτυξη εφαρμογών που βασίζονται σε blockchain.

Τέλος, πρέπει να ειπωθεί ότι η κοινότητα του blockchain καταβάλλει μεγάλες προσπάθειες για τη βελτίωση των παραπάνω αδυναμιών. Όσον αφορά τη διευκόλυνση της αλληλεπίδρασης με το blockchain, ορισμένες εφαρμογές που επιτρέπουν στους χρήστες να αλληλεπιδρούν εύκολα με εφαρμογές που βασίζονται σε blockchain χρησιμοποιώντας τα προγράμματα περιήγησής τους ή τα κινητά τους τηλέφωνα βρίσκονται υπό ανάπτυξη (Laurence, 2019). Μόλις επιτευχθούν οι παραπάνω πρωτοβουλίες, η τεχνολογία blockchain θα μπορούσε να εισαχθεί σταδιακά στην καθημερινή ζωή. Εν τω μεταξύ, οι ασφαλιστικές εταιρείες προτείνονται έντονα να ξεκινήσουν τη διερεύνησή τους, αποκτώντας τις απαιτούμενες ικανότητες και δημιουργώντας κάποιες πρωτότυπες λύσεις. Τέτοια πρωτότυπα θα μπορούσαν να είναι χρήσιμα για την αξιολόγηση του τρόπου με τον οποίο επηρεάζονται οι υπάρχουσες διαδικασίες και σε ποιο βαθμό αυτή η τεχνολογία θα γίνει αποδεκτή από το προσωπικό ή από τους πελάτες. Οι βραχυπρόθεσμες επιπτώσεις του blockchain στον ασφαλιστικό κλάδο θα είναι πιο ορατές σε βελτιωμένη απόδοση και μείωση του κόστους σε ολόκληρο τον κλάδο. Ωστόσο, καθώς η χρήση blockchain γίνεται πιο διαδεδομένη σε κάθε κλάδο, θα χρησιμοποιηθεί από αυτούς τους παίκτες για την αντιμετώπιση προβλημάτων και σημείων συμφόρησης σε ολόκληρη τη βιομηχανία. Για τους οργανισμούς που δραστηριοποιούνται σε αυτές τις αγορές, το να μην υπάρχει τεχνολογία blockchain θα είναι ανταγωνιστικό μειονέκτημα και, μακροπρόθεσμα, η συνεχής καινοτομία σε αυτόν τον τομέα θα είναι σημαντική προκειμένου να παραμείνει ανταγωνιστική. Σήμερα, οι ασφαλιστικοί πελάτες αναμένουν ότι προσαρμοσμένα προϊόντα και υπηρεσίες και το blockchain θα μπορούσε να είναι ένα σημαντικό εργαλείο για την παράδοσή τους, μειώνοντας παράλληλα το κόστος και αυξάνοντας την αποτελεσματικότητα και την ανθεκτικότητα για τις ασφαλιστικές εταιρείες (Laurence, 2019). Οι παραπάνω καινοτομίες και προοδευτικές ιδέες είναι πολύ ωραίες, αλλά υπάρχει ένα ζήτημα συγχρονισμού. Το Blockchain απαιτεί βαριά επένδυση πληροφορικής και μπορεί να είναι αρκετά χρόνια πριν να εντοπιστούν οι πιο αποτελεσματικές χρήσεις και να πραγματοποιηθούν τα οφέλη. Η πρωτοβουλία B3i δείχνει πώς η βιομηχανία αρχίζει να συνεργάζεται, αλλά απαιτείται περισσότερη συνεργασία και επικοινωνία μεταξύ ασφαλιστών, εμπειρογνομόνων τεχνολογίας, ρυθμιστικών αρχών και νεοσύστατων επιχειρήσεων. Ομοίως, οι μεμονωμένες ασφαλιστικές εταιρείες πρέπει να καθορίσουν την πιο πιθανή χρήση του blockchain, αντλώντας από τις ανάγκες και τις δυνατότητες των πελατών.

Κεφάλαιο 4: Επιχειρηματικά μοντέλα Internet of Things (IoT) για Ασφάλειες

Η ιδέα των μηχανοκίνητων μηχανών που επικοινωνούν ανεξάρτητα υπήρχε ήδη από τη δεκαετία του '80 με, για παράδειγμα, μια συνδεδεμένη μηχανή Coca Cola που διαβίβασε πληροφορίες σχετικά με την εναπομένουσα ποσότητα δοχείων και ελλείψεων στον προμηθευτή. Αλλά μόνο το 1999 ο όρος «Ίντερνετ των πραγμάτων» επινοήθηκε από τον Kevin Ashton, πρώην τεχνολόγο P&G, για να περιγράψει έναν μεταμορφωμένο κόσμο ως ένα σύστημα όπου το Διαδίκτυο συνδέεται με τον φυσικό κόσμο μέσω πανταχού παρόντων αισθητήρων (Greengard, 2015). Ωστόσο, ο Greengard πίστευε ότι η αναγνώριση ραδιοσυχνοτήτων (RFID) ήταν απαραίτητη προϋπόθεση για το IoT, κάτι που δεν ισχύει για την ιδέα όπως είναι γνωστό σήμερα (2015). Η σχεδόν συμπτωματική γένεση του όρου οδήγησε στην απουσία ενός γενικά αποδεκτού ορισμού και σύγχυσης μεταξύ ερευνητών και άλλων ενδιαφερομένων (Greengard, 2015).

Τι είναι το IoT;

Αντιμετωπίσαμε δυσκολίες στο να συλλάβουμε την ουσία του IoT κατά τη διάρκεια της βιβλιογραφικής μας εξέτασης και αισθανθήκαμε την ανάγκη να εργαστούμε για έναν ορισμό. Ο προτεινόμενος ορισμός είναι: **Διαδίκτυο των πραγμάτων: είναι οποιοδήποτε αντικείμενο που μπορεί να συνδεθεί με το Διαδίκτυο για την αποστολή δεδομένων ή / και τη λήψη δεδομένων όπως (Smartphone, Smart TV, Υπολογιστές, αυτοκίνητα, Smart, Homes.... Κ.λπ.), Αισθητήρες όπως (Web Cam, αισθητήρας καρδιακού ρυθμού ή υγείας, θέση GPS, αισθητήρες υγρασίας θερμοκρασίας κ.λπ.), είναι μόνο μια τεχνολογική πρόοδος που θα έχει σημαντικό αντίκτυπο στον σχετικά στατικό ασφαλιστικό κλάδο (Greengard, 2015).**

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, η απουσία ενός γενικά αποδεκτού ορισμού έχει οδηγήσει σε αμφισημία, παρανοήσεις και σημαντικές πτυχές παραβλέπονται. Αυτό καθιστά απαραίτητο για οποιοδήποτε ερευνητικό έργο σχετικό με το IoT να προηγηθεί μιας πρότασης ορισμού, προκειμένου να αποφευχθεί περαιτέρω αμφισημία. Η σημερινή πρόοδος στον τομέα των έξυπνων συσκευών και των τεχνολογιών Sensor καθιστά εφικτή τη λήψη τεράστιων ποσοτήτων δεδομένων που δεν ήταν προσβάσιμα στο παρελθόν. Ωστόσο, μόνο τα ανεπεξέργαστα δεδομένα δεν έχουν καμία αξία

εφόσον δεν έχουν εξαχθεί χρήσιμες πληροφορίες, γνώσεις ή γνώσεις από αυτό⁴⁶. Επομένως, μετά τη συλλογή αυτών των δεδομένων, η ανάλυση δεδομένων πρέπει να γίνει για την εξαγωγή χρήσιμων πληροφοριών. Για να ανακεφαλαιώσω, για τους σκοπούς του παρόντος εγγράφου, έχουν προσδιοριστεί τρεις βασικές δομικές μονάδες για συστήματα IoT στις προηγούμενες ενότητες:

Συνδεσιμότητα δικτύου ή τεχνολογίες επικοινωνίας

Για πρακτικούς λόγους, οι ασφαλιστικές εταιρείες πρέπει να είναι σε θέση να έχουν συνεχώς πρόσβαση στα συλλεγόμενα δεδομένα, προκειμένου να διεξάγουν την ανάλυσή τους από μια απομακρυσμένη τοποθεσία με απρόσκοπτο και φθηνό τρόπο, εξηγώντας έτσι την ανάγκη ή το βασικό δομικό στοιχείο «συνδεσιμότητα δικτύου». Οι ασφαλιστικές εταιρείες συνήθως διαβιβάζουν τα δεδομένα που συλλέγονται μέσω του κυψελοειδούς δικτύου με το λεγόμενο OBD-dongle, το οποίο είναι συσκευή που είναι εξοπλισμένη με κάρτα SIM και, όπως υποδηλώνει το όνομά της, συνδέεται από τον ίδιο τον ασφαλιζόμενο στη θύρα OBD για πρόσβαση στα παραμετρικά δεδομένα.

Τεχνολογίες ανίχνευσης

Οι αισθητήρες έχουν από καιρό πολλές χρήσεις εκτός ανίχνευσης θερμότητας. Πολλές άλλες συσκευές και εφαρμογές βασίζονται στην τεχνολογία, από αισθητήρες απόστασης ενσωματωμένους σε αυτοκινούμενα αυτοκίνητα έως αισθητήρες κίνησης για την προστασία βιομηχανικών εγκαταστάσεων και ανιχνευτές διαρροών σε δημόσια κτίρια. Η ικανότητα αυτών των αισθητήρων να συλλάβουν και να παραδώσουν δεδομένα σε πραγματικό χρόνο μπορεί να δημιουργήσει ένα μέλλον όπου οι άνθρωποι και οι εταιρείες μπορούν να παρατηρήσουν γεγονότα και να ανταποκριθούν με δράση πιο γρήγορα από ποτέ. Οι αισθητήρες επιτρέπουν επίσης μια σειρά από δημοφιλείς συσκευές, όπως βραχιόλια που παρακολουθούν τη σωματική μας δραστηριότητα κατά τη διάρκεια της ημέρας για να μας βοηθήσουν να βελτιώσουμε την υγεία μας και τους έξυπνους θερμοστάτες που μαθαίνουν τις συνήθειές μας να προσαρμόζουμε τη θερμοκρασία στα σπίτια μας. Τελικά, οι αισθητήρες μας επιτρέπουν να κατανοήσουμε πληρέστερα και να ελέγξουμε τις συνθήκες που επηρεάζουν τη ζωή μας. Οι συσκευές που βασίζονται σε αισθητήρες βοηθούν επίσης τις ασφαλιστικές εταιρείες να παρέχουν στους πελάτες νέες, εξατομικευμένες υπηρεσίες που μπορούν να μετριάσουν τους κινδύνους.

Αναλυτικά δεδομένα

Η ακρίβεια και η αξιοπιστία των αλγορίθμων, των τύπων και των βαρών που έχουν ανατεθεί σε παράγοντες και άλλα αναλογιστικά εργαλεία ανάλυσης για την εκτέλεση προγνωστικών και συμπεριφορικών αναλυτικών στοιχείων για την τιμολόγηση ασφαλιστρού είναι το πιο κρίσιμο στοιχείο, διότι δεδομένου ότι επηρεάζει άμεσα την ανταγωνιστικότητα, την κερδοφορία και την ικανότητα διαφοροποίησης της ασφαλιστικής εταιρείας.

Γιατί έχει σημασία για τον ασφαλιστικό κλάδο;

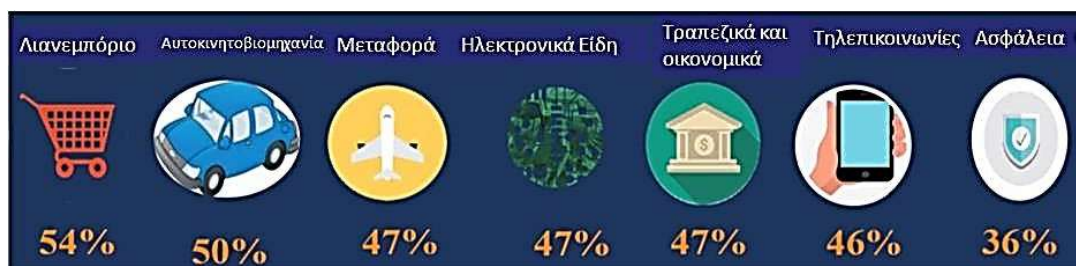
Το Διαδίκτυο των πραγμάτων (IoT) θα μπορούσε να αλλάξει δραστικά την ασφαλιστική βιομηχανία. Με 6,4 δισεκατομμύρια συσκευές ήδη συνδεδεμένες και 5,5 εκατομμύρια νέες συσκευές προστίθενται σχεδόν κάθε μήνα, η συλλογή δεδομένων και η κοινή χρήση δεδομένων σε πραγματικό χρόνο του IoT θα δημιουργήσει σημαντικές, νέες ευκαιρίες στην καλύτερη τμηματοποίηση προϊόντων, βελτιωμένο έλεγχο απώλειας και επιταχυνόμενη ανάπτυξη premium. Μέχρι πρόσφατα, το IoT θεωρήθηκε σε μεγάλο βαθμό ως μια φουτουριστική ιδέα με πολλούς ασφαλιστές να υιοθετούν μια στάση «περιμένετε και δείτε». Αλλά τώρα στη δημοσίευσή τους «Το Διαδίκτυο των πραγμάτων στην ασφάλιση», μια τέτοια στάση δεν είναι πλέον βιώσιμη. Οι πρώτοι που υιοθέτησαν έχουν καθιερώσει μια σαφή και συναρπαστική πρόταση αξίας, αποδεικνύοντας πώς τα δεδομένα από αισθητήρες εσωτερικού και αυτοκινήτου, φορητή τεχνολογία, drone, GPS, κινητές συσκευές και συσκευές τηλεματικής, δικτυακές συσκευές και πολλές άλλες πηγές μπορούν να βοηθήσουν στην ανάπτυξη νέων επιχειρήσεων, στη βελτίωση της εκτίμησης κινδύνου και Προληπτικά εμπλέκουν τους αντισυμβαλλόμενους στην πρόληψη των ζημιών, καθώς και τη χρήση δεδομένων IoT και αισθητήρων, σημαίνει ότι οι ασφαλιστές έχουν την ευκαιρία:

- ✓ Καθιέρωση άμεσων, χωρίς μεσολάβηση σχέσεων πελατών με βάση την άμεση πρόσβαση σε αντικειμενικά και μη φιλτραρισμένα δεδομένα
- ✓ Αποκτήστε πιο λεπτομερή και ακριβή κατανόηση του ποιοι είναι οι πελάτες τους και πώς αλλάζουν οι ανάγκες τους με την πάροδο του χρόνου.
- ✓ Νέες προσφορές προϊόντων, δυνατοτήτων και επιλογών πρόσβασης

Μέχρι στιγμής, ο ασφαλιστικός κλάδος ήταν πιο αργός από άλλους κλάδους για να ανταποκριθεί σε αυτήν την ταχέως αναπτυσσόμενη ευκαιρία δεδομένων. Βρέθηκαν τα ακόλουθα σε μια πρόσφατη έρευνα:

Οι ασφαλιστές καθυστερούν στη χρήση πληροφοριών από νέες πηγές δεδομένων

Το ποσοστό των ερωτηθέντων, ανά τομέα, αναφέροντας ότι οι εταιρείες τους μπορούν να χρησιμοποιήσουν πληροφορίες από νέες πηγές δεδομένων για να αυξήσουν την αξία των πελατών είναι (Rutkowski, 2018):



Σχήμα 5. Νέες πηγές δεδομένων και αξία καταναλωτών.

Ανάλυση κόστους-οφέλους

Όπως με οποιαδήποτε απόφαση σχετικά με την υιοθέτηση μιας νέας τεχνολογίας, τα πιθανά οφέλη πρέπει να μετρηθούν έναντι του κόστους, το οποίο μπορεί να είναι χρηματικού και μη χρηματικού χαρακτήρα. Αυτή είναι μια ιδιαίτερα σημαντική άσκηση, δεδομένου ότι θέτει τη βάση για την κατασκευή του θεωρητικού πλαισίου που θα χρησιμοποιηθεί για την απάντηση στο ερευνητικό μας ερώτημα. Πρώτον, ας ρίξουμε μια ματιά στα μεμονωμένα (αντιληπτά) οφέλη του αντισυμβαλλομένου, καθώς λογικά θα είναι αυτά που οι ασφαλισμένοι, και οι πιθανοί πελάτες, θα βασίσουν την απόφασή τους. Τα οφέλη για τους αντισυμβαλλόμενους που αναφέρονται στα έγγραφα που συμβουλευτήκαμε ήταν σύμφωνα μεταξύ τους. Το πιο απλό όφελος είναι αναμφίβολα ότι παρέχει την ευκαιρία στον αντισυμβαλλόμενο να πληρώσει χαμηλότερο ασφάλιστρο, ακόμη και αν συμβεί το αντίθετο. Ο αντισυμβαλλόμενος θα πληρώσει ένα πιο αναλογιστικά δίκαιο ασφάλιστρο και θα του δοθεί επίσης οικονομικό κίνητρο, επίσης ο ασφαλισμένος μπορεί να επωφεληθεί από κοινωνικά οφέλη όταν εφαρμόζονται σε μεγάλη κλίμακα. Κοιτάζοντας την πλευρά του κόστους, είναι αναμφίβολα το ζήτημα της ιδιωτικής ζωής που παρέχει τη μεγαλύτερη αντίσταση στην καινοτόμο ασφαλιστική λύση. Από τη φύση του IoT, απαιτεί τη σύλληψη, τη μετάδοση και την ανάλυση ευαίσθητων δεδομένων, τα οποία μπορούν να περιορίσουν την υιοθέτησή του (Rutkowski, 2018). Οι αντισυμβαλλόμενοι ενδέχεται να ανησυχούν εάν τα προσωπικά τους δεδομένα, συμπεριλαμβανομένων των συνηθειών θέσης και κίνησης, θα διαρρεύσουν ή θα κοινοποιηθούν για εμπορικούς

σκοπούς. Θέλω να επισημάνω ότι οι αντισυμβαλλόμενοι θα πρέπει να καθορίσουν το Willingness-To-Accept, το οποίο είναι το αντίθετο του Willingness-To-Pay, για την αντιστάθμιση των προβλημάτων απορρήτου. Με καθησυχαστικό τρόπο, ορισμένες μελέτες έχουν διερευνήσει πιθανές λύσεις ή 33 μετριαστές για το ζήτημα της ιδιωτικής ζωής, αλλά η επανεξέταση αυτών θα μας οδηγήσει πολύ μακριά από το κύριο θέμα αυτής της εργασίας.

Ο αντίκτυπος του IoT στην ασφαλιστική βιομηχανία

Το IoT έχει τη δυνατότητα να οδηγήσει σε θεμελιώδεις αλλαγές στον ασφαλιστικό κλάδο (βλ. Σχήμα 6).



Σχήμα 6. Πιθανές αλλαγές στον ασφαλιστικό κλάδο από IoT.

Οι καινοτομίες θα αλλάξουν τα όρια της αγοράς: Το νέο οικοσύστημα IoT των αισθητήρων, των εφαρμογών - και των συμπεριφορών που προκαλούν - θα προσελκύσει παίκτες από διαφορετικές αγορές, όπως οι αυτοκινητοβιομηχανίες, οι εταιρείες εγχώριας ασφάλειας, οι πάροχοι καλωδιακών και κινητών, και οι ασφαλιστές να ανταγωνιστούν πέρα από τα παραδοσιακά όρια της βιομηχανίας.

Το IoT θα οδηγήσει σε νέες προτάσεις αξίας που ξεκλειδώνουν νέες πηγές εσόδων: Οι ασφαλιστές μπορούν να χρησιμοποιήσουν σχέσεις εμπλουτισμένες με IoT για να συνδεθούν πιο ολιστικά με τους πελάτες και να επηρεάσουν τη συμπεριφορά

τους. Τα δεδομένα IoT θα έχουν αξία πέρα από την ασφάλιση για τμηματοποίηση της αγοράς, προσφέροντας υπηρεσίες πελατών που σχετίζονται με καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, τρόπο ζωής ή άλλους παράγοντες. Ο πάντα συνδεδεμένος τρόπος ζωής θα δημιουργήσει επίσης νέους τύπους κινδύνων, όπως για την ασφάλεια των πληροφοριών. Όσο καλύτεροι είναι οι ασφαλιστές που κατανοούν αυτές τις ευκαιρίες και τους κινδύνους, συμπεριλαμβανομένων αυτών που πρέπει να καλύψουν και πώς να τις τιμολογήσουν, τόσο πιο επιτυχημένες θα είναι στις μεταμορφωμένες αγορές.

Το IoT μπορεί να βελτιώσει τα οικονομικά των βασικών επιχειρηματικών μοντέλων: Τα οικονομικά θα βελτιωθούν με διάφορους τρόπους, ιδίως από τη χρήση αναλυτικών δεδομένων για τον εντοπισμό και την κατανόηση των κινδύνων. Λιγότερο επικίνδυνη συμπεριφορά, όπως ασφαλέστερη οδήγηση ή καλύτερη συντήρηση οροφής, θα μειώσει τις αποτρέψιμες απώλειες. Για παράδειγμα, η ταχύτητα και τα μίλια, που προέρχονται από τη συσκευή τηλεματικής, μπορούν να χρησιμεύσουν ως παράγοντες αναδοχής που βελτιώνουν την εμπειρία απώλειας και τις βασικές επιχειρηματικές δραστηριότητες, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης αξιώσεων, της εξυπηρέτησης και της απόκτησης. Καλύτερες, πιο έγκαιρες πληροφορίες μπορούν να κάνουν τις πληρωμές αξιώσεων γρήγορες και αποτελεσματικές, ενώ η ανάλυση δεδομένων μπορεί να διευκολύνει και να επιτύχει τον εντοπισμό πιθανής απάτης.

Το IoT θα συρρικνώσει την παραδοσιακή ασφαλιστική αγορά και θα αλλάξει τη φύση του τοπίου κινδύνου: Το IoT θα παρέχει νέους τρόπους για να αποφευχθούν οι αποτρέψιμες απώλειες - μερικοί από τους οποίους θα εξοικονομηθούν από νέους ανταγωνιστές εκτός του κλάδου. Καθώς οι ασφαλιστές αρχίζουν να παρέχουν λύσεις πρόληψης, τα θεμελιώδη οικονομικά της βιομηχανίας θα μετατοπιστούν και θα επιβαρυνθούν με υψηλότερο προκαταβολικό κόστος για τη μείωση των πληρωμών ζημιών στο μέλλον. Η φύση του ασφαλιστικού κινδύνου θα μετακινηθεί σε συμβάντα χαμηλής συχνότητας και υψηλής σοβαρότητας που είναι πιο δύσκολο να προβλεφθούν και να τιμολογηθούν. Αυτά τα εφέ παίζονται ήδη σε επιλεγμένα τμήματα, όπως πελάτες υψηλής αξίας.

Νέες ευκαιρίες για παραδοσιακούς ασφαλιστές: Το IoT παρέχει στους παραδοσιακούς ασφαλιστές μεγάλες ευκαιρίες να εξελίσσουν και να επεκτείνουν τα επιχειρηματικά τους μοντέλα. Διευκολύνει την εξέλιξη των υφιστάμενων επιχειρηματικών μοντέλων ασφάλισης με:

- ✓ Δημιουργία ευκαιριών για καλύτερες και συχνότερες αλληλεπιδράσεις πελατών (π.χ. μέσω φορετών)
- ✓ Προώθηση της εκτίμησης κινδύνων (π.χ., λαμβάνοντας υπόψη μέτρα ασφαλείας όπως οι συνδεδεμένες οικιακές λύσεις)
- ✓ Ενίσχυση του ελέγχου των τιμών και της συσσώρευσης κινδύνων
- ✓ Διεύρυνση της ασφαλιστικής προσφοράς (π.χ. κίνδυνοι στον κυβερνοχώρο)
- ✓ Αυξάνοντας την αποτελεσματικότητα μέσω αυτοματισμού που βασίζεται σε αισθητήρες (π.χ. πληρωμές αξιώσεων βάσει εφαρμογών, εφαρμογές)

Επιπλέον, το IoT διευκολύνει την επέκταση των ασφαλιστών σε παρακείμενους και εντελώς νέους τομείς δραστηριότητας - κυρίως μέσω

- ✓ Προσφέροντας καινοτόμες υβριδικές λύσεις σε προσφορές ασφαλειών / υπηρεσιών (επίσης μαζί με συνεργάτες από άλλους κλάδους, π.χ. προγνωστική συντήρηση, έξυπνος χώρος στάθμευσης, προληπτική φροντίδα)
- ✓ Ενίσχυση της μηχανικής κινδύνου (π.χ., συμβουλευτική ανάληψης κινδύνου με γνώμονα τη βιομηχανία, αξιοποιώντας πληροφορίες που βασίζονται σε δεδομένα αισθητήρων)
- ✓ Προσφέροντας ιδιόκτητες λύσεις δεδομένων και αναλυτικών στοιχείων σε τρίτα μέρη (π.χ. αγορές δεδομένων).

Βελτίωση της υπάρχουσας επιχείρησης: Καθώς οι αισθητήρες και οι συσκευές πολλαπλασιάζονται μέσα στο αυτοκίνητο και, ακόμη περισσότερο, στο σπίτι, θα παράγουν πληθώρα δεδομένων, οδηγώντας σε καλύτερη λήψη αποφάσεων σε πολλούς κλάδους, συμπεριλαμβανομένης της ασφάλισης. Στο συνδεδεμένο αυτοκίνητο, το οποίο θα επηρεάσει την οδηγική συμπεριφορά και θα εξομαλύνει τις διαδικασίες επισκευής ατυχημάτων, οδικής βοήθειας και συντήρησης αυτοκινήτου. Εν τω μεταξύ, η ασφάλεια και η ασφάλεια των οχημάτων θα βελτιωθούν με συστήματα που μπορούν να ανιχνεύσουν επικείμενες συγκρούσεις και να αναλάβουν δράση, ή ακόμα και να αλληλεπιδράσουν με την οδική υποδομή και το φρένο για κόκκινα φώτα. Στο σπίτι ένας συνδυασμός κινητών και αισθητήρων σε μεγάλα οικιακά συστήματα θα παρέχει

λύσεις παρακολούθησης και ελέγχου στο σπίτι που μπορούν να μετριάσουν τις αποτρέψιμες απώλειες (όπως κίνδυνοι νερού) και να παρέχουν τη δυνατότητα ελέγχου του οικιακού περιβάλλοντος. Επιπλέον, αυτοί οι αισθητήρες θα παρέχουν καλύτερες πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση του σπιτιού, βελτιώνοντας την επικαιρότητα και τον αντίκτυπο της συντήρησης και των επισκευών στο σπίτι, και ελπίζουμε ότι θα εκπαιδεύσουμε τους καταναλωτές στη διαδικασία.

Επέκταση προτάσεων αξίας πελατών

Τα δεδομένα του αισθητήρα έρχονται γρήγορα στο διαδίκτυο. Με τα σωστά αναλυτικά στοιχεία, αυτά τα δεδομένα θα παρέχουν πιο ολοκληρωμένες συμπεριφορές και εικόνες με βάση τις ανάγκες των καταναλωτών και διακριτά τμήματα από ό, τι υπάρχει σήμερα. Οι ασφαλιστές θα έχουν την ευκαιρία να αναπτύξουν πιο ολιστικές προτάσεις αξίας πέρα από τη διαχείριση κινδύνου - και μάλιστα ίσως χρειαστεί να το πράξουν για να διατηρήσουν τον έλεγχο του πελάτη. Τόσο στο αυτοκίνητο όσο και στο σπίτι, άλλοι κατεστημένοι διευρύνουν τις αξίες τους. Οι ασφαλιστές μπορούν να κάνουν το ίδιο, χρησιμοποιώντας τα δεδομένα τους για να βοηθήσουν τους καταναλωτές να λάβουν συνετές αποφάσεις αγοράς και να διατηρήσουν την αξία των περιουσιακών τους στοιχείων στη συνέχεια. Μια πρώτη αγορά αυτοκινήτου ή σπιτιού είναι ένα σημαντικό γεγονός για τους πελάτες και οι ασφαλιστές μπορούν να αναπτύξουν τις αξίες τους για να έχουν το δικαίωμα να συμβουλευθούν και να εξυπηρετούν πελάτες από εκείνο το σημείο και μετά.

Αξιώσεις

Το IoT είναι πιθανό να οδηγήσει σε περαιτέρω εξέλιξη στις αξιώσεις, καθώς προσανατολίζεται περισσότερο στην ενεργό πρόληψη της απώλειας. Για παράδειγμα, οι αισθητήρες στο σπίτι μπορούν να παρακολουθούν τις ζημιές από πυρκαγιά, αέρα και νερό. Οι αισθητήρες εντός του οχήματος μπορούν επίσης να είναι χρήσιμοι στην παροχή προειδοποιήσεων σε περίπτωση επικίνδυνων οδηγιών. Στο πλαίσιο της ομαδικής ασφάλισης υγείας, οι εκπώσεις που προσφέρονται στους υπαλλήλους που παρακολουθούν τα επίπεδα δραστηριότητάς τους και τους καρδιακούς παλμούς θα μπορούσαν να θεωρηθούν ένα πρόγραμμα πρόληψης απαιτήσεων. Όλο και περισσότερο, σε εμπορικές γραμμές, οι συσκευές παρακολούθησης φυσικής κατάστασης ενδέχεται να εμφανίζονται στην ασφάλιση γραφείου και διευθυντή.

Υπάρχουν επίσης ευκαιρίες βάσει δεδομένων για την ενίσχυση της διαχείρισης συμβάντων και της υπηρεσίας αξιώσεων, όπως η προληπτική προσφορά οχημάτων ρυμούλκησης ή «δανειστή» σε περίπτωση ατυχήματος, αντί να καλύπτεται μόνο το κόστος αυτό.

Σε πέντε έως δέκα χρόνια, τα παραδοσιακά (και ακόμα υφιστάμενα) επιχειρηματικά μοντέλα του ασφαλιστικού κλάδου αναμένεται να έχουν αλλάξει σημαντικά. Τα μοντέλα των παικτών είτε θα έχουν επικεντρωθεί στο IoT είτε θα μειωθούν. Η πρώτη θα αποτελέσει μια αλλαγή παραδείγματος που απαιτεί την αναθεώρηση ολόκληρου του επιχειρηματικού μοντέλου και θα περιλαμβάνει πολυπλοκότητες σε διάφορες διαστάσεις. Η αυξανόμενη επιταγή για συνεργασίες, υπηρεσίες και τεχνολογική πολυπλοκότητα είναι άνευ προηγουμένου όπως και οι τεράστιες απαιτήσεις πληροφορικής. Υπάρχει επίσης μεγάλη ζήτηση για καινοτόμες μεθόδους εργασίας και οργανωτική ευελιξία. Αυτό θα οδηγήσει σε μαζική ανακατανομή του μεριδίου αγοράς και του πλεονάσματος όχι μόνο στον ασφαλιστικό κλάδο αλλά και στα αντίστοιχα οικοσυστήματα. Για να προετοιμαστείτε βέλτιστα για τις προκλήσεις του IoT και να εξασφαλίσετε τις καλύτερες ευκαιρίες για να αποκομίσετε οφέλη από αυτό, οι (παραδοσιακοί) ασφαλιστές συνιστώνται ανεπιφύλακτα να αρχίσουν αμέσως να προβλέπουν και να εκτιμούν το αναμενόμενο εύρος των επιπτώσεων του IoT στην επιχείρησή τους. Για όσους έχουν την προνοητικότητα, το θάρρος και τη θέληση να διαμορφώσουν το μέλλον του ασφαλιστικού κλάδου σε έναν κόσμο IoT, υπάρχουν μεγάλες ευκαιρίες για ανάπτυξη και δημιουργία αξίας.

Κεφάλαιο 5: Η αύξηση της χρήσης των υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας

Το κεφάλαιο περιγράφει την επίδραση των υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας που προσφέρονται στη δομή προτιμήσεων του πελάτη. Αντιμετωπίζει την ανάγκη των ασφαλιστικών εταιρειών να επεκτείνουν τις βασικές τους δραστηριότητες με διαφορετικούς τύπους συμπληρωματικών υπηρεσιών. Ωστόσο, ο ασφαλιστικός τομέας δεν ασχολήθηκε πολύ με τη δημιουργία και την καινοτομία νέων υπηρεσιών. Οι ασφαλιστικές εταιρείες μιμούνται απλώς τις τροποποιήσεις των ανταγωνιστών στις ασφαλιστικές υπηρεσίες αντί να διερευνούν ενεργά νέους τρόπους δημιουργίας ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων μέσω της καινοτομίας των υπηρεσιών. Τα

αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με το είδος των καινοτομιών που ξεκίνησαν από τις ασφαλιστικές εταιρείες υποστηρίζουν αυτή τη λογική. Οι ασφαλιστικοί πάροχοι ασχολούνται κυρίως με σταδιακές καινοτομίες. Οι καινοτομίες διαδικασίας προσανατολισμένες στο κόστος στον κύριο τομέα περιλαμβάνουν τις πωλήσεις, το μάρκετινγκ και τις διαδικασίες παράδοσης. Υπάρχει μόνο πολύ περιορισμένη προσπάθεια καινοτομίας που εστιάζεται στη δημιουργία νέων ευκαιριών διαφοροποίησης (Eckstein, Liebetrau, & Funk-Münchmeyer, 2019). Η περιορισμένη προσπάθεια που καταβάλλεται στην καινοτομία των νέων ασφαλιστικών υπηρεσιών έχει προσθέσει στην κατάσταση κατά την οποία οι πελάτες θεωρούν τις ασφαλιστικές υπηρεσίες ως εμπορεύματα. Η αντίληψη των πελατών για τις ασφαλιστικές υπηρεσίες και τη δομή των προτιμήσεών τους, επομένως, κυριαρχείται από την ευαισθησία των τιμών και τις ανταλλαγές μεταξύ ασφαλιστικών franchise και ασφαλιστικών τελών. Ένα «τιμολόγιο franchise» είναι το άθροισμα των χρημάτων μέχρι τα οποία ο πελάτης πληρώνει για μια αναφερόμενη αξίωση. Οι υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στο τέλος ασφάλισης ισχύουν εάν το κόστος απαίτησης υπερβαίνει το τιμολόγιο franchise. Η αυξανόμενη ευαισθησία στις τιμές είναι επίσης εμφανής στην αυξανόμενη προσδοκία των πελατών να λάβουν «εκπτώσεις χωρίς αξιώσεις», δηλαδή μια επιβράβευση όσον αφορά τα χαμηλότερα ασφαλιστικά τέλη, ή ακόμη και μια επιστροφή χρημάτων, αναμένεται εάν μια αξίωση δεν αναφέρεται στον ασφαλιστικό πάροχο κατά τη διάρκεια ενός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος. Οι ασφαλιστικές εταιρείες έχουν αρχίσει να επεκτείνουν την βασική ασφαλιστική τους υπηρεσία με διαφορετικούς τύπους συμπληρωματικών υπηρεσιών προκειμένου να μετριάσουν την κυριαρχία της ευαισθητοποίησης ως προς τις τιμές εκ μέρους του πελάτη. Ο πρώτος τύπος υπηρεσίας αντικατοπτρίζει τις υπηρεσίες «μετά το ατύχημα», οι οποίες λειτουργούν ως εξυπηρέτηση πελατών για τη δημιουργία θετικών εμπειριών σε περίπτωση που η ασφαλιστική εταιρεία πρέπει να υποστηρίξει τον πελάτη. Τέτοιες υπηρεσίες μετά το ατύχημα διατηρούν στενό δεσμό με τις ασφαλιστικές υπηρεσίες. Ο δεύτερος τύπος υπηρεσίας μπορεί να περιγραφεί ως υπηρεσίες «προστιθέμενης αξίας». Αυτές είναι όλο και περισσότερο ανεξάρτητες από τις βασικές προσφορές και δεν αφορούν κυρίως τις βασικές ασφαλιστικές υπηρεσίες. Στοχεύουν, αντίθετα, να ενθαρρύνουν τον πελάτη να είναι γενικά πιο δραστήριοι, στη συμμετοχή του στη συν-δημιουργία αξιών και να αντιστοιχούν στην ιδέα της χρήσης μιας προοπτικής που κυριαρχεί περισσότερο στις υπηρεσίες σε μια προσέγγιση καινοτομίας (Eckstein, Liebetrau, & Funk-Münchmeyer, 2019).

Ορισμός

Η βασική ιδέα πίσω από τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας είναι ωστόσο σαφής. **Οι ασφαλιστικές εταιρείες στοχεύουν στη διατήρηση και την προώθηση της ανταγωνιστικότητάς τους μέσω υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας.**

Από τη μία πλευρά και, αφετέρου, επιθυμούν να χρησιμοποιούν υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας για να επηρεάσουν τη δομή προτίμησης των πελατών για ασφαλιστικές υπηρεσίες. Η ικανότητα τροποποίησης της δομής προτίμησης των πελατών είναι επωφελής για την επίτευξη ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων και τη δημιουργία ευκαιριών διαφοροποίησης. Αν και το ανταγωνιστικό επιχείρημα υποστηρίζεται ευρέως στη βιβλιογραφία, λίγα είναι γνωστά για το ρόλο των υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας στη δομή προτιμήσεων του πελάτη (Adrian, Storbacka , & Frow, 2007) Η χρήση υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας στην παρούσα μελέτη σχετίζεται στενά με τον ορισμό των συνολικών προσφορών των εταιρειών μέσω διαφόρων επιπέδων που περιβάλλουν βασικές υπηρεσίες και αγαθά και, το πιο σημαντικό, μέσω της προοπτικής αξίας-χρήσης.

Οι ασφαλιστικές υπηρεσίες όπως η ασφάλιση αυτοκινήτων, η ασφάλιση υγείας ή η ασφάλιση ζωής αντιπροσωπεύουν τις βασικές προσφορές που παρέχονται από ασφαλιστικές εταιρείες. Αυτές οι βασικές προσφορές συμπληρώνονται από μια εξυπηρετήση πελατών που συνοδεύει κάθε προϊόν και είναι σχετική μόνο εάν ο πελάτης απαιτεί τη βοήθεια της ασφαλιστικής υπηρεσίας. Ο ασφαλιστικός τομέας περιγράφει επίσης αυτό το επίπεδο όσον αφορά την εξυπηρετήση πελατών, και περιλαμβάνει τις προαναφερθείσες υπηρεσίες μετά από ατύχημα, ανοιχτή γραμμή επικοινωνίας, υπηρεσίες πληροφόρησης και παροχής συμβουλών. Στο πλαίσιο της λογικής που κυριαρχεί η υπηρεσία και της έννοιας της αξίας στη χρήση, η εξυπηρετήση πελατών δεν θα επηρέαζε τις δεξιότητες του πελάτη. Οι ασφαλιστές έχουν αρχίσει να προσφέρουν στους πελάτες μια σειρά καινοτόμων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας που σχετίζονται με την υγεία, τον τρόπο ζωής ή τη διαχείριση ιδιοκτησίας τους. Καθώς αυτές οι υπηρεσίες απαιτούν πιο τακτική αλληλεπίδραση με τους πελάτες και ένα πιο θετικό πλαίσιο για τη δέσμευση, δίνουν μεγάλη ώθηση στη μάρκα που δημιουργούν οι ασφαλιστές με τους πελάτες. Οι ασφαλιστές τοποθετούνται τώρα ως διαχειριστές κινδύνου και συνεργάτες στην καθημερινή ζωή των πελατών και - στη διαδικασία - αποκτούν επίσης μια βαθύτερη κατανόηση των πελατών τους, η οποία μπορεί να τους βοηθήσει να παρέχουν καλύτερες υπηρεσίες. Επομένως, οι υπηρεσίες προστιθέμενης

αξίας θεωρούνται ως σημαντικοί παράγοντες για την τροποποίηση της επικρατούσας αξίας ανταλλαγής αξιών των ασφαλιστικών υπηρεσιών. Αυτή η προοπτική τονίζει το γεγονός ότι οι ασφαλιστικές εταιρείες εξάγουν την αξία του πελάτη αυξάνοντας την ποικιλία των προαναφερθεισών υπηρεσιών πελατών, όπου ο πελάτης εξακολουθεί να ενεργεί ως παθητικός καταναλωτής. Η αντίληψή μας για υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας σημαίνει ότι ο πελάτης είναι, αντίθετα, ενεργός καταναλωτής και συν-δημιουργεί αξία (Vargo, 2008). Αυτό το κεφάλαιο χρησιμοποιεί μια συνδυασμένη ανάλυση, ακολουθώντας τις συστάσεις για την αξιολόγηση των προτιμήσεων των πελατών για να αυξήσει την κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας ενσωματώνονται στη δομή προτιμήσεων του πελάτη.

Κατηγορίες υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας

Οι υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας στην ασφάλιση μπορούν να ανατεθούν σε μία από τις τέσσερις κατηγορίες:

- **Self-Service:** Αυτή η κατηγορία περιλαμβάνει υπηρεσίες όπου οι ασφαλιστές εξοπλίζουν τους πελάτες με εργαλεία και τεχνικές για την καλύτερη διαχείριση του ασφαλισμένου κινδύνου τους, οι οποίες μπορεί επίσης να περιλαμβάνουν την ιδιοκτησία του πελάτη ή την υγεία τους. Αυτές οι υπηρεσίες δημιουργούν μια win-win κατάσταση για τους ασφαλιστές και τους πελάτες, καθώς οι πελάτες αισθάνονται εξουσιοδοτημένοι να διαχειρίζονται τον δικό τους κίνδυνο, μειώνοντας παράλληλα το κόστος της υπηρεσίας για τους ασφαλιστές.
- **Συμβουλές και βοήθεια:** Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται οι υπηρεσίες που παρέχει στους πελάτες έγκαιρη βοήθεια σε περίπτωση ανάγκης, καθώς και με τις πληροφορίες που μπορούν να τους βοηθήσουν να διαχειριστούν καλύτερα τον τρόπο ζωής τους, την περιουσία, ή κεφάλαια. Αυτές οι υπηρεσίες προσανατολίζονται επίσης γενικά στην πρόληψη ή τον περιορισμό του κινδύνου, ενώ ταυτόχρονα αλληλεπιδρούν περισσότερο με τους πελάτες.
- **Πρόβλεψη των Αναγκών των Πελατών:** Ορισμένες υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας έχουν σχεδιαστεί για να καλύψουν τα κενά στο συνολικό ταξίδι των πελατών, προβλέποντας τις ανάγκες τους και ικανοποιώντας αυτές τις ανάγκες παρέχοντας προσφορές βασισμένες στη ζωή. Οι ασφαλιστές μπορούν να κερδίσουν μεγαλύτερο «μερίδιο πορτοφολιού» αποκτώντας «μερίδιο μυαλού» πελατών μέσω τέτοιων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας.

- **Συνεργασία και δέσμευση:** Οι υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας για συνεργασία και δέσμευση επικεντρώνονται κυρίως στην ενίσχυση των βαθύτερων σχέσεων με τους πελάτες. Παρέχοντας πραγματικά διαφοροποιημένες υπηρεσίες, οι ασφαλιστικές εταιρείες μπορούν να βελτιώσουν την απόκτηση και τη διατήρηση των πελατών. Μαζί, αυτές οι υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας επιτρέπουν στους ασφαλιστές να διαδραματίσουν έναν πιο σημαντικό και συνεπή ρόλο στο συνολικό ασφαλιστικό ταξίδι του πελάτη.

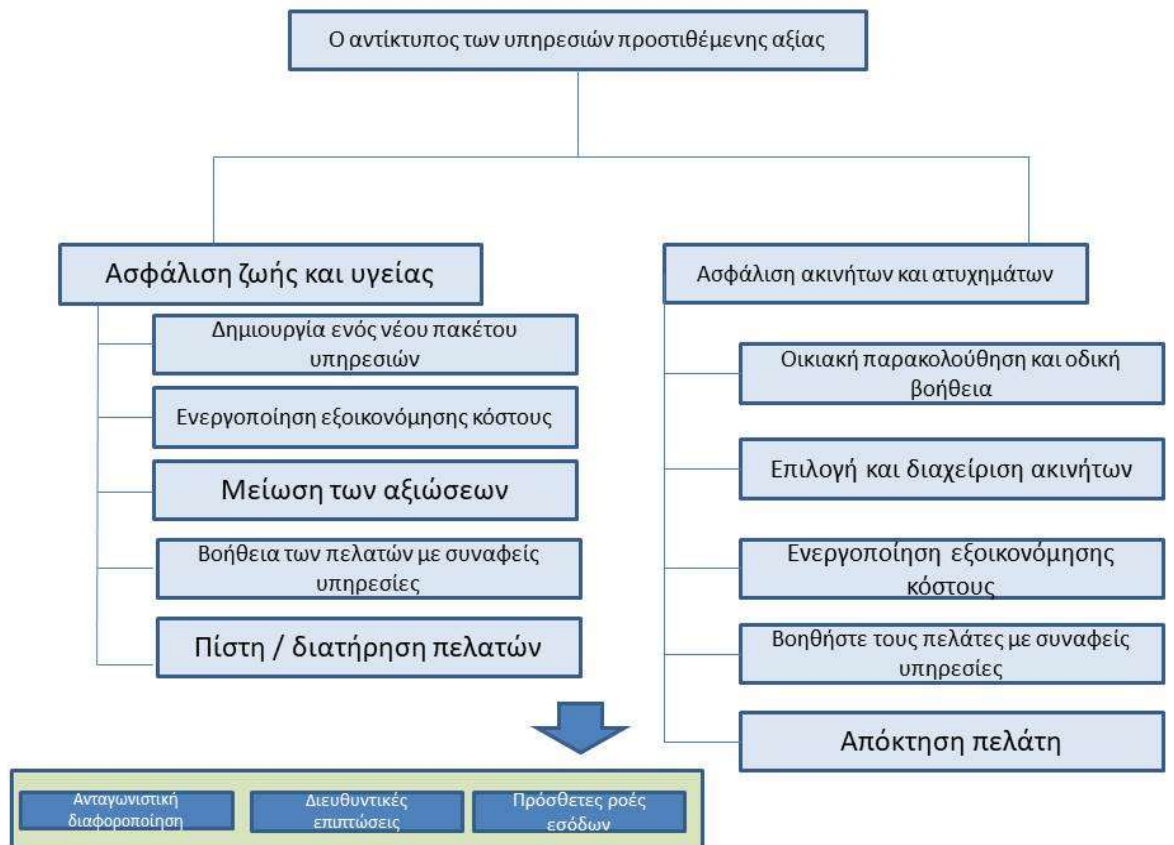
Προκλήσεις υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας

- **Ασφάλεια δεδομένων και απόρρητο:** Οι περισσότερες υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας περιλαμβάνουν τακτική παρακολούθηση και αποθήκευση πληροφοριών πελατών. Ως εκ τούτου, αφορούν ανησυχίες σχετικά με την ασφάλεια δεδομένων και το απόρρητο των πελατών. Οι ασφαλιστές πρέπει να φροντίζουν να αντιμετωπίζουν αυτές τις πτυχές κατά το σχεδιασμό των προσφερόμενων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας.
- **Κόστος υλοποίησης:** Οι υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας ενδέχεται να έχουν σημαντικό κόστος που σχετίζεται με την εφαρμογή και την υποστήριξη, εάν δεν βασίζονται αποκλειστικά σε εφαρμογές. Μπορεί επίσης να περιλαμβάνουν φυσικές υποδομές και λειτουργίες back-end. Εάν οι υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας δεν δημιουργούν έσοδα, είναι σημαντικό να διασφαλιστεί ότι το κόστος των υπηρεσιών δεν υπερβαίνει τα οφέλη.
- **Προσδιορισμός του σωστού χαρτοφυλακίου υπηρεσιών:** Αν και δεν υπάρχει όριο στον τύπο ή τον αριθμό των υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας που μπορεί να προσφέρει ένας ασφαλιστής, θα είναι σημαντικό για τους ασφαλιστές να εντοπίσουν το σωστό χαρτοφυλάκιο υπηρεσιών που θα τους βοηθήσουν να επιτύχουν τους επιχειρηματικούς τους στόχους.
- **Χαρτογράφηση υπηρεσιών σε κατάλληλα τμήματα:** Προκειμένου να αξιοποιήσουν πλήρως τα οφέλη των προσφορών προστιθέμενης αξίας τους, θα είναι σημαντικό για τους ασφαλιστές να χαρτογραφήσουν τις υπηρεσίες σύμφωνα με τα ειδικά χαρακτηριστικά της αγοράς-στόχου και το επίπεδο άνεσης των πελατών με το ψηφιακό Εργαλείο για εσάς (DIY).
- **Συστήματα και διαδικασίες παλαιού τύπου:** Ένας τομέας πρόκλησης για τους παραδοσιακούς ασφαλιστές είναι οι περιορισμοί των συστημάτων και των διαδικασιών κληρονομιάς. Αυτά μπορεί να θέσουν περιορισμό στην εφαρμογή

υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, οι οποίες γενικά απαιτούν παρακολούθηση δεδομένων σε πραγματικό χρόνο και προηγμένα αναλυτικά στοιχεία.

Ο αντίκτυπος των υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας

Όπως φαίνεται στο σχήμα 7, οι ασφαλιστές παρέχουν μια σειρά υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας στη ζωή και την υγεία, καθώς και στις αγορές ακινήτων και ατυχημάτων στις τέσσερις κατηγορίες που ορίστηκαν προηγουμένως.



Σχήμα 7. Υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας στον Ασφαλιστικό κλάδο.

Ασφάλιση ζωής και υγείας

Δημιουργία ενός νέου πακέτου υπηρεσιών: υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, κάνουν τους ασφαλιστές να ξεπερνούν το να προσφέρουν μόνο ένα ασφαλιστήριο συμβόλαιο παρέχοντας ένα νέο συμπληρωματικό πακέτο υπηρεσιών που μπορεί να διασφαλίσει την πλήρη φροντίδα της υγείας και ασφάλειας του πελάτη. Αυτό γίνεται δημιουργώντας ένα οικοσύστημα εξοπλισμένο με συσκευές και εγκαταστάσεις δικτύου που βοηθούν στη διαχείριση διαφορετικών πτυχών της ζωής ή της υγείας του πελάτη. Τέτοιες υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας ενδέχεται να περιλαμβάνουν συνεργασίες με Κατασκευαστές Πρωτότυπου Εξοπλισμού (OEMs) και ορισμένες επιπλέον υπηρεσίες ενδέχεται να δημιουργούν έσοδα. Εκτός από τη δυνατότητα στους πελάτες με προληπτικό περιορισμό του κινδύνου, ένα πακέτο υπηρεσιών όπως αυτό μπορεί να προσφέρει στους ασφαλιστές μια ισχυρή ανταγωνιστική διαφοροποίηση, καθώς μπορούν πλέον να αναπτύξουν μοναδικές προσφορές που μπορούν εύκολα να διαφοροποιηθούν στην αγορά. Τα πακέτα εξυπηρέτησης πελατών δημιουργούν ένα «οικοσύστημα υπηρεσιών» που μπορεί να αυξήσει τη διατήρηση των πελατών.

Για παράδειγμα: ο σχεδιασμός ενός προγράμματος φροντίδας επιτρέπει στους πελάτες να εξοπλιστούν με φροντίδα μέσω τεχνολογίας ανίχνευσης πτώσης και ιατρικών συσκευών συναγερμού, αισθητήρων φαρμάκων και υπενθυμίσεων και τηλεχειριστηρίου φώτων και θερμοστατών από τον πελάτη.

Ενεργοποίηση εξοικονόμησης κόστους: Μια πολύτιμη πρόσθετη υπηρεσία που οι ασφαλιστές μπορούν να παρέχουν στους πελάτες είναι να παρέχουν εργαλεία που επιτρέπουν μεγαλύτερη εξοικονόμηση κόστους. Πρόκειται για μια δημοφιλή υπηρεσία προστιθέμενης αξίας που προσελκύει τον τραπεζικό κλάδο και θα εκτιμηθεί και από τους ασφαλιστικούς πελάτες. Σύμφωνα με την έκθεση World Fin_Tech Report (WFTR) 2017 Voice of the Customer, η πρόσβαση σε μια «διαφανή δομή τελών» ήταν μια από τις πιο σημαντικές «Στιγμές της Αλήθειας» για τους πελάτες, επισημαίνοντας την ανάγκη για προσφορές σε αυτόν τον τομέα. Ασφάλιση με τον τρόπο που το βλέπουμε Προσφορές που επιτρέπουν εξοικονόμηση κόστους είναι ένα αποτελεσματικό μέσο για τη βελτίωση της απόκτησης πελατών μέσω μιας ελκυστικής πρότασης αξίας. Μπορούν επίσης να διαδραματίσουν κρίσιμο ρόλο στη βελτίωση της εμπιστοσύνης των πελατών έναντι του ασφαλιστή τους, ενισχύοντας την εμπειρία των πελατών σε έναν τομέα που είναι σημαντικός για αυτούς. Επιπλέον, πολλές από τις

υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας κατευθύνονται προς τον προληπτικό μετριασμό του κινδύνου, μπορούν επίσης να βοηθήσουν στη μείωση του συνολικού κόστους των απαιτήσεων για ασφαλιστές, βοηθώντας τους πελάτες να αποφύγουν τους κινδύνους στην καθημερινή τους ζωή. Οι υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, ειδικά εργαλεία αυτοεξυπηρέτησης, επιτρέπουν στους ασφαλιστές να μειώσουν το κόστος τους ανά πολιτική - μια σημαντική μέτρηση, ειδικά για τους ασφαλιστές ζωής.

Για παράδειγμα: σχεδιάστε μια εφαρμογή για κινητά που μπορεί να βοηθήσει τους πελάτες να διαχειριστούν τα έξοδά τους που σχετίζονται με την ασφάλιση παρέχοντας προτάσεις για το πώς μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις δωρεάν υπηρεσίες στο σχέδιό τους, επεξήγηση των τιμολογίων έκπληξης και συμβουλές για τη διαπραγμάτευση λογαριασμών. Έτσι, η εταιρεία στοχεύει να φέρει διαφάνεια στα προγράμματα ασφάλισης υγείας των καταναλωτών και να βοηθήσει τους πελάτες να μεταβούν στο νέο σύστημα ασφάλισης υγείας που επικεντρώνεται σε άτομα.

Μείωση των αξιώσεων: Εκτός από τον προληπτικό μετριασμό των κινδύνων μέσω εφαρμογών διαχείρισης υγείας, οι ασφαλιστές μπορούν να συνεχίσουν να μετριάζουν τη σοβαρότητα του περιστατικού των αξιώσεων, επιτρέποντας εύκολη πρόσβαση στην υγειονομική περίθαλψη για τους πελάτες όταν αντιμετωπίζουν μια κατάσταση υγείας. Αυτό γίνεται μέσω εργαλείων που παρέχουν στους πελάτες πληροφορίες σχετικά με τις πιο κατάλληλες διαθέσιμες επιλογές υγειονομικής περίθαλψης ή παρέχοντας εύκολη πρόσβαση σε φάρμακα και εγκαταστάσεις υγειονομικής περίθαλψης. Καθώς τέτοιες υπηρεσίες ανταποκρίνονται σε μια σημαντική ανάγκη των πελατών - λήψη έγκαιρης υγειονομικής περίθαλψης - οι εταιρείες που παρέχουν αυτές τις επιλογές μπορούν να ξεχωρίσουν μεταξύ του ανταγωνισμού στην αγορά. Η έγκαιρη πρόσβαση στην υγειονομική περίθαλψη μπορεί να βελτιώσει σημαντικά την εμπειρία των πελατών, μειώνοντας παράλληλα το κόστος αξιώσεων ελαχιστοποιώντας τον αντίκτυπο του περιστατικού των αξιώσεων.

Για παράδειγμα: σε ορισμένους ασφαλιστές υγείας, η ιατρική τηλε-συμβουλευτική βοήθεια παρέχει στους πελάτες πρόσβαση 24 ώρες το 24ωρο 7 ημέρες την εβδομάδα μέσω της ομάδας των δικών τους γιατρών και νοσοκόμων για εξ αποστάσεως διαβουλεύσεις. Ο γιατρός μπορεί να στείλει συνταγές εάν απαιτείται και μπορεί να κατευθύνει τον πελάτη σε κατάλληλο πάροχο ιατρικής περίθαλψης σε περίπτωση επείγουσας θεραπείας, μειώνοντας τον αριθμό των αξιώσεων.

Βοήθεια των πελατών με συναφείς υπηρεσίες: Ενώ οι περισσότερες υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας κατευθύνονται προς την εξυπηρέτηση των πελατών σε μετριασμό του κινδύνου ή την παροχή βοήθειας σε οποιοδήποτε στάδιο του κύκλου ζωής των πελατών, μερικοί ασφαλιστές διερευνούν υπηρεσίες που βοηθούν τους πελάτες με άλλες πτυχές της ζωής τους που μπορεί να μην σχετίζονται καθόλου με τον κίνδυνο . Οι συνεργαζόμενες υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας επεκτείνουν σημαντικά το εύρος των προσφορών που μπορούν να διερευνηθούν από τους ασφαλιστές. Παρέχοντας μια πραγματικά μοναδική και χρήσιμη προσφορά που είναι επίσης διαθέσιμη σε μη πελάτες, οι ασφαλιστές μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση σε νέες αγορές και να δημιουργήσουν μια ισχυρή μάρκα μαζί τους. Οι υπηρεσίες συμμαχίας είναι επίσης χρήσιμες στην οικοδόμηση μιας βαθύτερης εμπλοκής με τους υπάρχοντες πελάτες και στην καλύτερη κατανόηση των προτιμήσεων των πελατών.

Για παράδειγμα: η εφαρμογή σχεδιασμού φαρμακείου για κινητά επιτρέπει στους πελάτες να συμπληρώνουν τις συνταγές τους ανά πάσα στιγμή, οπουδήποτε από το κινητό τους τηλέφωνο και να ζητούν παράδοση αλληλογραφίας. Οι χρήστες μπορούν να σαρώσουν τον γραμμωτό κώδικα του μπουκαλιού χάπι για να ξαναγεμίσουν τις συνταγές ή να ρυθμίσουν αυτόματα ανταλλακτικά, να παρακολουθούν τις παραγγελίες συνταγών και το τρέχον απόθεμά τους και να λαμβάνουν ειδοποιήσεις τιμών για δαπάνες πάνω από ένα ορισμένο προκαθορισμένο όριο.

Διατήρηση πελατών: Οι υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας μπορούν να βοηθήσουν στη βελτίωση της διατήρησης των πελατών βελτιώνοντας την εμπειρία των πελατών μέσω τακτικής και ουσιαστικής αφοσίωσης. Καθώς το ασφαλιστικό οικοσύστημα αλλάζει γρήγορα για να συμπεριλάβει νέους παίκτες στη διεπαφή πελατών, η διατήρηση των πελατών θα απαιτήσει μια νέα εστίαση από τους ασφαλιστές για να αντισταθμίσει τον μειωμένο έλεγχο της απόκτησης πελατών.

Για παράδειγμα: Μία από τις ασφαλιστικές εταιρείες σχεδίασε ένα πρόγραμμα που χρησιμεύει ως ψηφιακό αποθετήριο για τους χρήστες να μοιράζονται φωτογραφίες και βίντεο με τα κοινωνικά τους δίκτυα. Η εφαρμογή επιτρέπει επίσης στους χρήστες να αποθηκεύουν σημαντικά προσωπικά έγγραφα όπως διαβατήρια ή οικονομικά έγγραφα με ασφάλεια σε ένα σύννεφο που οδηγεί στη βελτίωση της διατήρησης των πελατών.

Ασφάλιση ακινήτων και ατυχημάτων

Οικιακή παρακολούθηση και οδική βοήθεια: Μια υπηρεσία προστιθέμενης αξίας για ασφάλιση κατοικιών που προσελκύει επί του παρόντος υψηλό βαθμό ενδιαφέροντος είναι η παρακολούθηση και η βοήθεια στο σπίτι. Οι ασφαλιστές συνεργάζονται με τους Κατασκευαστές Πρωτότυπου Εξοπλισμού για να δώσουν κίνητρα στους πελάτες να χρησιμοποιούν έξυπνους οικιακούς αισθητήρες που μπορούν να προειδοποιήσουν τους πελάτες για κάθε κίνδυνο εκ των προτέρων, ώστε να προληφθεί ή να ελαχιστοποιηθεί η ζημιά ιδιοκτησίας. Ορισμένοι ασφαλιστές παρέχουν επίσης στους πελάτες βοήθεια σε τέτοιες περιπτώσεις ή παρέχουν εργαλεία που βοηθούν τον πελάτη να κατανοήσει και να αποφύγει τους κινδύνους που υπάρχουν στο σπίτι τους. Πολλοί ασφαλιστές έχουν επίσης αρχίσει να παρέχουν οδική βοήθεια σε πελάτες σε περίπτωση ατυχημάτων ή άλλων καταστάσεων έκτακτης ανάγκης. Αυτό περιλαμβάνει βοήθεια επισκευής, κλήση έκτακτης ανάγκης, βοήθεια κλεμμένων οχημάτων, ακόμη και προσωρινή διαμονή σε ορισμένες περιπτώσεις. Ορισμένες από αυτές τις υπηρεσίες δημιουργούν έσοδα, καθώς συνεπάγονται σημαντικό κόστος για τον ασφαλιστή. Εκτός από το ότι βοηθούν τους ασφαλιστές να αντιμετωπίσουν εγκαίρως τον κίνδυνο των πελατών, αυτές οι υπηρεσίες μπορούν επίσης να παρέχουν μια επιπλέον ροή εσόδων όταν δημιουργούνται έσοδα από τις υπηρεσίες. Καθώς αυτές οι υπηρεσίες είναι επωφελείς για τους πελάτες και τους ασφαλιστές, δημιουργούν μια win-win κατάσταση. Καθιστώντας τις υπηρεσίες οδικής βοήθειας διαθέσιμες και σε μη πελάτες, οι ασφαλιστές μπορούν επίσης να επωφεληθούν με την πρόσβαση σε μια νέα πελατειακή βάση πελατών μέσω της υπηρεσίας.

Για παράδειγμα: Ορισμένοι αισθητήρες Panasonic μπορούν να στείλουν ειδοποιήσεις στη συσκευή του χρήστη κινητής τηλεφωνίας καθώς και στην ασφαλιστική εταιρεία εάν υπάρχει κίνδυνος στο σπίτι του πελάτη όπου η εταιρεία μπορεί να στείλει ομάδες επισκευής για να αντιμετωπίσει γρήγορα το πρόβλημα και να μετριάσει τη ζημιά που προκλήθηκε.

Επιλογή και διαχείριση ακινήτων: Μια υπηρεσία προστιθέμενης αξίας κάνει τους ασφαλιστές να βοηθούν όλο και περισσότερο τους πελάτες να επιλέγουν και να διαχειρίζονται την ασφαλισμένη ιδιοκτησία τους. Τα εργαλεία που βοηθούν τους πελάτες να διατηρήσουν καλύτερα την ασφαλισμένη ιδιοκτησία τους δημιουργούν μια κατάσταση win-win, καθώς οι ασφαλιστές επωφελούνται επίσης από το χαμηλότερο

κόστος αξιώσεων, αποτρέποντας τη ζημιά ιδιοκτησίας. Τα εργαλεία επιλογής ακινήτων αποδεικνύονται αποτελεσματικά μέσα για να αλληλεπιδράσετε με νέους πελάτες και επίσης να βοηθήσετε στην αγορά του προϊόντος του ασφαλιστή, κοινοποιώντας πληροφορίες σχετικά με τις προσφορές τους για το συγκεκριμένο ακίνητο.

Για παράδειγμα: Ασφάλεια First Security Security First Mobile βοηθά τους πελάτες να ειδοποιήσουν για κακές καιρικές συνθήκες που μπορεί να επηρεάσουν τα οικονομικά τους και να παρέχουν συμβουλές για να βοηθήσουν στην αύξηση της ζωής τους.

Ενεργοποίηση εξοικονόμησης κόστους: Στην αγορά ακινήτων και ατυχημάτων, η ασφάλιση αυτοκινήτων είναι ένας τομέας στον οποίο οι ασφαλιστές διερευνούν υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας που επιτρέπουν εξοικονόμηση κόστους για τους πελάτες. Οι πελάτες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε εφαρμογές που τους βοηθούν να εξοικονομήσουν έξοδα καυσίμων, να βελτιστοποιήσουν τα ταξίδια τους και να λάβουν πληροφορίες για την αποφυγή λανθασμένης στάθμευσης. Καθιστώντας επίσης αυτές τις εφαρμογές διαθέσιμες σε μη πελάτες, οι ασφαλιστές μπορούν να προσελκύσουν πιθανούς πελάτες αυτόματης πολιτικής.

Για παράδειγμα: Η γνώση των κινδύνων με προληπτικό τρόπο από εφαρμογές για κινητές συσκευές που εκπέμπουν μια κοντινή προειδοποίηση θα συμβεί όπως πολλοί τυφώνες ή βροχές. Ο πελάτης μπορεί να λάβει τα αποθεματικά κρίσης για να ελαχιστοποιήσει τη ζημιά που μπορεί να προκύψει σε περίπτωση που συμβούν και έτσι να μειώσει το κόστος.

Βοήθεια των πελατών με συναφείς υπηρεσίες: Όπως οι ασφαλιστές ζωής και υγείας, οι ασφαλιστές P&C διερευνούν επίσης τα οφέλη από την παροχή συναφών υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας. Αυτές οι υπηρεσίες μπορούν να βοηθήσουν τους πελάτες με πτυχές της ζωής τους που δεν σχετίζονται άμεσα ούτε με τη διαχείριση κινδύνων ή με την ασφαλισμένη ιδιοκτησία τους. Προσφέροντας μοναδικές εφαρμογές που είναι χρήσιμες για τους πελάτες, οι ασφαλιστές μπορούν να προσεγγίσουν νέους πελάτες και να αποκτήσουν την ευκαιρία να τους προσφέρουν μια ανώτερη εμπειρία και να επιδείξουν τις δυνατότητές τους ως εταιρεία.

Για παράδειγμα: Η γνώση των κινδύνων με προληπτικό τρόπο από εφαρμογές για κινητές συσκευές που εκπέμπουν προειδοποίηση για επικείμενο κίνδυνο θα συμβεί

όπως πολλοί τυφώνες ή βροχές. Ο πελάτης μπορεί να λάβει τα αποθεματικά κρίσης για να ελαχιστοποιήσει τη ζημιά που μπορεί να προκύψει εάν συμβεί και να μειώσει το κόστος.

Απόκτηση πελάτη: Οι υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας παρέχουν επίσης στους ασφαλιστές μεγαλύτερο περιθώριο για απόκτηση πελατών ανοίγοντας νέα κανάλια για την προσέγγιση δυνητικών πελατών. Παρέχοντας χρήσιμες εφαρμογές για κινητά ή ψηφιακά εργαλεία που δεν σχετίζονται απαραίτητα με την ασφάλιση, αλλά βρίσκουν υψηλή αξία χρησιμότητας μεταξύ των χρηστών, οι ασφαλιστές μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση σε νέους υποψήφιους πελάτες στους οποίους μπορούν να πουλήσουν το ασφαλιστικό προϊόν. Οι εφαρμογές για κινητά και τα ψηφιακά εργαλεία είναι επίσης ένα πολύ αποδοτικό μέσο απόκτησης πελατών σε σύγκριση με τα πιο παραδοσιακά κανάλια μάρκετινγκ (Deiss & Henneberry, 2017)

Πρόσθετες ροές εσόδων: Ορισμένες υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας μπορούν να δημιουργηθούν έσοδα και, ως εκ τούτου, παρέχουν πρόσθετες πηγές εσόδων. Με τα παραδοσιακά ασφαλιστικά μοντέλα που ενδέχεται να καταστούν άνευ αντικειμένου - καθοδηγούμενα από δυνάμεις όπως το blockchain και οι συνδεδεμένες τεχνολογίες - η διερεύνηση πιθανών νέων πηγών εσόδων μπορεί να γίνει πολύ σημαντική για τους ασφαλιστές.

Ανταγωνιστική διαφοροποίηση: Οι ασφαλιστές μπορούν επίσης να αξιοποιήσουν υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας ως μέσο ανταγωνιστικής διαφοροποίησης. Η παροχή καινοτόμων και χρήσιμων υπηρεσιών μπορεί να βοηθήσει τους ασφαλιστές να ξεχωρίσουν μεταξύ των ανταγωνιστών τους και να αποκτήσουν μεγαλύτερη νοοτροπία πελατών.

Σε διοικητικές επιπτώσεις: Οι σημαντικότερες διαχειριστικές επιπτώσεις προκύπτουν από τις προαναφερθείσες θεωρητικές επιπτώσεις.

Πρώτον, οι διαχειριστές πρέπει να τροποποιήσουν την προσέγγισή τους στην καινοτομία. Μια τέτοια τροποποίηση θα πρέπει να επικεντρώνεται στην έννοια της αξίας χρήσης και στην υποκείμενη λογική της στην καινοτομία του ρόλου του πελάτη όσον αφορά την αγορά, τη χρήση και την πληρωμή ασφαλιστικών υπηρεσιών. Αυτό αντιπροσωπεύει μια τεράστια τροποποίηση στην προσέγγιση που χρησιμοποιείται σήμερα. Έτσι, ένα επόμενο βήμα προς την καινοτομία του ρόλου του πελάτη θα

μπορούσε να είναι η δημιουργία μιας πιο εκτεταμένης εξυπηρέτησης πελατών. Η επικέντρωση στην εξυπηρέτηση πελατών δημιουργεί δεξιότητες και ικανότητες σχετικές με τις υπηρεσίες σε ασφαλιστικές εταιρείες που, αργότερα, μπορούν να εφαρμοστούν στο ρόλο του πελάτη. Θα μπορούσε να θεωρηθεί ως θεμελιώδες βήμα στη δημιουργία γνώσεων εσωτερικών υπηρεσιών.

Η **δεύτερη** διοικητική επίπτωση σχετίζεται με την προσέγγιση μάρκετινγκ η οποία, για τους ασφαλιστικούς φορείς, σημαίνει ότι ο πελάτης αντιλαμβάνεται την παρουσία υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας διαφορετικά. Χωρίς να γνωρίζουν εκ των προτέρων σε ποια ομάδα ανήκει ένας νέος πελάτης, οι ασφαλιστικοί πάροχοι απαιτούν μια στρατηγική για νέες διαδικασίες προκειμένου να στοχεύουν το τμήμα των πελατών που ενδιαφέρονται για υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας.

Σύνοψη

Συνοψίζοντας, οι υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας έχουν αυξανόμενη σημασία για τους ασφαλιστές και μπορεί να γίνουν μια από τις βασικές προσφορές τους, καθώς τα παραδοσιακά μοντέλα ασφάλισης μπορεί να ξεπεράσουν τις συνδεδεμένες τεχνολογίες. Όταν σχεδιάζετε στρατηγική εγγύς-μεσοπρόθεσμης όσον αφορά τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, οι τομείς ανταπόκρισης για τους ασφαλιστές μπορεί να περιλαμβάνουν τα ακόλουθα.

1. Εργαλεία χρηματοοικονομικής εκπαίδευσης και προγραμματισμού:

- ✓ Οι πελάτες θεωρούν ότι η ασφάλιση είναι περίπλοκη και απαιτούν όλο και μεγαλύτερη διαφάνεια πληροφοριών. Οι ασφαλιστές μπορούν να παρέχουν εφαρμογές που υποστηρίζουν την οικονομική εκπαίδευση και επίσης αξιοποιούν την επενδυτική τους εμπειρία για να συμβουλεύουν τους πελάτες σχετικά με τον οικονομικό σχεδιασμό.

2. Συμβουλευτικές υπηρεσίες κινδύνου:

- ✓ Υπηρεσίες παροχής συμβουλών για κινδύνους, όπου οι ασφαλιστές μπορούν να λειτουργούν ως συνεργάτες διαχείρισης κινδύνων για πελάτες ακόμη και σε προσωπικές γραμμές, είναι ένας από τους πιο ελκυστικούς τύπους υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας για τους ασφαλιστές, καθώς αξιοποιεί την εμπειρία τους στη διαχείριση κινδύνων.
- ✓ Οι υπηρεσίες συμβουλευτικού κινδύνου μπορούν επίσης να βοηθήσουν τους ασφαλιστές να επικεντρωθούν προληπτικά στην πρόληψη ζημιών, αντί να αντιδράσουν ως πράκτορες αποζημίωσης.

3. Πλήρες πακέτο υπηρεσιών:

- ✓ Η παροχή ενός ολοκληρωμένου πακέτου υπηρεσιών, όπως για να βοηθήσει τους πελάτες να διατηρήσουν την υγεία τους ή να διαχειριστούν την περιουσία τους, μπορεί να βελτιώσει τη διατήρηση των πελατών (μέσω του «κλειδώματος») και να παρέχει επιπλέον ροές εσόδων για τον ασφαλιστή.

4. Εξερεύνηση υπηρεσιών σε κάθετη και οριζόντια αλυσίδα τιμών:

- ✓ Οι ασφαλιστές μπορούν να επεκτείνουν το εύρος των προσφορών τους κατά την κάθετη αλυσίδα αξίας για παράδειγμα, διανομή ιδιοκτησίας, όπως αισθητήρες σπιτιού και αυτοκίνητα ή αξεσουάρ αυτοκινήτων.

- ✓ Οι προσφορές μπορούν επίσης να επεκταθούν κατά μήκος της οριζόντιας αλυσίδας αξίας με συναφείς προσφορές παρόμοιες με τις υπηρεσίες θυρωρείου.

5. Αξιοποίηση του καναλιού για κινητά:

- ✓ Οι εφαρμογές για κινητά είναι ένα πολύ αποτελεσματικό και οικονομικά αποδοτικό κανάλι μέσω του οποίου μπορούν να παρέχονται καινοτόμες υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας. Μπορούν επίσης να έχουν μεγαλύτερη εμβέλεια από άλλα κανάλια λόγω της φορητής τους φύσης. Αυτό είναι ένα σημαντικό κανάλι για να εξερευνηθούν οι ασφαλιστές όταν σχεδιάζουν τις προσφορές τους προστιθέμενης αξίας.

6. Αξιοποίηση δεδομένων από υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας:

- ✓ Καθώς οι ασφαλιστές κερδίζουν πληθώρα δεδομένων πελατών από τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας που παρέχουν, θα πρέπει επίσης να σχεδιάσουν τη στρατηγική τους σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο αυτά τα δεδομένα μπορούν να χρησιμοποιηθούν πιο αποτελεσματικά.
- ✓ Καθώς οι πελάτες έχουν ποικίλες προσδοκίες - ακόμη και στον βαθμό αυτοεξυπηρέτησης που προτιμούν - δεδομένα από υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας μπορούν να αξιοποιηθούν από τους ασφαλιστές για να προσαρμόσουν και να εξατομικεύσουν τις προσφορές τους.

Κεφάλαιο 6: Συμπεράσματα

Η ψηφιακή επανάσταση έχει αλλάξει τον τρόπο αλληλεπίδρασης των εταιρειών με τους πελάτες, δημιουργώντας ένα περιβάλλον όπου το μάρκετινγκ, η πληροφορία και η τεχνολογία πρέπει να συνεργάζονται. Οι λιανοπωλητές και οι γίγαντες της βιομηχανίας έχουν κάνει σημαντικά βήματα στην υιοθέτηση ψηφιακών πλατφορμών για να προσφέρουν μια ικανοποιητική εμπειρία πελατών. Καθώς τα κινητά και τα κοινωνικά δίκτυα αυξάνουν τη δημοτικότητά τους, οι καταναλωτές βασίζονται σε smartphone και tablet για έρευνα, σύγκριση τιμών και αγορά προϊόντων στο διαδίκτυο - οποτεδήποτε, οπουδήποτε. Ωστόσο, οι πελάτες αναμένουν την ίδια διαισθητική και απλοποιημένη εμπειρία από τους ασφαλιστικούς τους φορείς όπως και από την αγαπημένη τους εφαρμογή, τη μηχανή αναζήτησης ή το διαδικτυακό κατάστημα λιανικής. Οι ασφαλιστικές εταιρείες πρέπει να προσαρμόσουν τα επιχειρηματικά μοντέλα και τις στρατηγικές τους για να παραμείνουν ανταγωνιστικές και να επωφεληθούν από το ενδεχόμενο μερίδιο πορτοφολιών.

Το ερευνητικό χάσμα που βρέθηκε στην βιβλιογραφική ανασκόπηση ήταν ότι τα τρέχοντα μοντέλα μετασχηματισμού για την ψηφιοποίηση ήταν πολύ γενικά και δεν είχαν πρακτική εφαρμογή.

Στο κεφάλαιο 3: Αποφάσισα να επικεντρώσω το blockchain στην ασφάλιση επειδή το blockchain δεν έχει διερευνηθεί ακόμη πλήρως και στο οποίο το blockchain θα μπορούσε να έχει σχετικό αντίκτυπο σε αρκετές διαδικασίες και σενάρια εφαρμογών. Ως εκ τούτου, οι περιπτώσεις χρήσης σε αυτόν τον τομέα θα μπορούσαν να είναι χρήσιμες στον εντοπισμό πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων της ίδιας της τεχνολογίας. Η τεχνολογία blockchain θα μπορούσε να εισαχθεί σταδιακά στην καθημερινή ζωή. Εν τω μεταξύ, οι ασφαλιστικές εταιρείες προτείνονται έντονα να ξεκινήσουν τη διερεύνησή τους, αποκτώντας τις απαιτούμενες ικανότητες και δημιουργώντας κάποιες πρωτότυπες λύσεις. Τέτοια πρωτότυπα θα μπορούσαν να είναι χρήσιμα για την αξιολόγηση του τρόπου με τον οποίο επηρεάζονται οι υπάρχουσες διαδικασίες και σε ποιο βαθμό αυτή η τεχνολογία θα γίνει αποδεκτή από το προσωπικό ή από τους πελάτες. Αυτό που είναι ήδη ξεκάθαρο είναι ότι το blockchain φέρνει έναν ριζικό μετασχηματισμό στον τρόπο που ενεργούμε και σκεφτόμαστε και όλοι πρέπει να είμαστε προετοιμασμένοι για αυτήν την αλλαγή.

Το blockchain δεν θα ήταν η πιο κατάλληλη τεχνολογία για χρήση, καθώς οι υπάρχουσες, καλά ελεγχόμενες εναλλακτικές λύσεις θα επέτρεπαν την επίτευξη συγκρίσιμων αποτελεσμάτων. Το Blockchains θα βοηθήσει στη διαχείριση της αυξανόμενης παγκόσμιας πολυπλοκότητας συνδυάζοντας την ασφάλεια, την αποκέντρωση και τη διαφάνεια. Θα δώσουν δύναμη στον πελάτη και θα βοηθήσουν να φέρουν νέους παίκτες στην αγορά. Πρέπει να ληφθούν υπόψη οι τεχνικοί περιορισμοί των μπλοκ αλυσίδων. Ωστόσο, το γεγονός παραμένει ότι οι περιπτώσεις χρήσης για τις οποίες ανοίγουν το δρόμο θα αναπτυχθούν ανεξάρτητα, είτε με τεχνολογία blockchain είτε με εναλλακτική λύση. Για τον ασφαλιστικό κλάδο, ο αριθμός των πιθανών περιπτώσεων χρήσης υπερβαίνει πολύ αυτούς που συζητούνται στην παρούσα έκθεση, με διαφορετικές επιπτώσεις στην αλυσίδα αξίας. Ορισμένες χρήσεις φαίνεται πιο εύκολο να εφαρμοστούν και φαίνεται να προσφέρουν σημαντικά οφέλη, ενώ άλλες μπορεί να είναι πιο ριψοκίνδυνες, ιδίως υπό το φως των αναμενόμενων ανταμοιβών. Το εύρος των δυνατοτήτων που δημιουργούνται από το blockchain είναι τεράστιο στον ασφαλιστικό κλάδο, αλλά θα απαιτήσει μια περίοδο προσαρμογής και προσαρμογής. Η βασική πρόκληση για όλους τους παίκτες, ανεξάρτητα από τη βιομηχανία τους, θα είναι να εντοπίσει την περίπτωση χρήσης που θα τους ωφελήσει περισσότερο και να διερευνήσει άλλους εάν η πρώτη τους επιλογή αποδειχθεί ανεπιτυχής.

Στο κεφάλαιο 4: Σε πέντε έως δέκα χρόνια, τα παραδοσιακά (και ακόμη τρέχοντα) επιχειρηματικά μοντέλα του ασφαλιστικού κλάδου αναμένεται να έχουν αλλάξει σημαντικά. Τα μοντέλα των παικτών είτε θα έχουν επικεντρωθεί στο IoT είτε θα μειωθούν. Η πρώτη θα αποτελέσει μια αλλαγή παραδείγματος που απαιτεί την αναθεώρηση ολόκληρου του επιχειρηματικού μοντέλου και θα περιλαμβάνει πολυπλοκότητες σε διάφορες διαστάσεις. Η αυξανόμενη επιταγή για συνεργασίες, υπηρεσίες και τεχνολογική πολυπλοκότητα είναι άνευ προηγουμένου όπως και οι τεράστιες απαιτήσεις πληροφορικής. Υπάρχει επίσης μεγάλη ζήτηση για καινοτόμες μεθόδους εργασίας και οργανωτική ευελιξία. Αυτό θα οδηγήσει σε μαζική ανακατανομή του μεριδίου αγοράς και του πλεονάσματος όχι μόνο στον ασφαλιστικό κλάδο αλλά και στα αντίστοιχα οικοσυστήματα. Για να προετοιμαστείτε βέλτιστα για τις προκλήσεις του IoT και να εξασφαλίσετε τις καλύτερες ευκαιρίες για να αποκομίσετε οφέλη από αυτό, (οι παραδοσιακοί) ασφαλιστές συνιστώνται ανεπιφύλακτα να αρχίσουν αμέσως να προβλέπουν και να εκτιμούν το αναμενόμενο εύρος των επιπτώσεων του IoT στην επιχείρησή τους - και να σχεδιάσουν ανάλογα τον

μετασχηματισμό. Για όσους έχουν την προνοητικότητα, το θάρρος και τη θέληση να διαμορφώσουν το μέλλον του ασφαλιστικού κλάδου σε έναν κόσμο IoT, υπάρχουν μεγάλες ευκαιρίες για ανάπτυξη και δημιουργία αξίας.

Στο κεφάλαιο 5: Οι κατεστημένοι ασφαλιστές θα επωφεληθούν από τη χάραξη μιας έξυπνης και στιβαρής (εκτέλεσης) στρατηγικής για την επέκταση των προσφερόμενων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας. Όσοι τηρούν το status quo θα δυσκολεύονται περισσότερο από το να δημιουργήσουν νέα έσοδα ή ακόμη και να διατηρήσουν την πελατειακή τους βάση με τα τρέχοντα κλασικά επιχειρηματικά μοντέλα «καθαρής ασφάλισης», ιδίως υπό το φως νέων ανταγωνιστών). Οι ασφαλιστές που ενεργούν τώρα και γρήγορα θα είναι σε ισχυρή θέση (επίσης σε αναδυόμενα συνδεδεμένα οικοσυστήματα) για να αξιοποιήσουν νέες πηγές κέρδους για τους οργανισμούς τους.

Καθώς οι ασφαλιστές παρέχουν περισσότερες υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, θα υπάρξει σημαντική αύξηση της συχνότητας των αλληλεπιδράσεων μεταξύ των ασφαλιστών και των πελατών τους, οι οποίες μπορούν να αξιοποιηθούν για την οικοδόμηση βαθύτερων πελατειακών σχέσεων.

Στοχεύοντας τις σωστές υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, οι ασφαλιστές μπορούν να μειώσουν το κόστος των απαιτήσεών τους μέσω της προληπτικής μείωσης του κινδύνου και μπορούν επίσης να επιτύχουν ανταγωνιστική διαφοροποίηση.

Με τη δημιουργία ισχυρής δέσμευσης επωνυμίας, οι υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας θα τοποθετήσουν επίσης τους ασφαλιστές για να αντιμετωπίσουν την απειλή εισόδου από μεγάλους παίκτες τεχνολογίας και τον αυξημένο ανταγωνισμό.

Ωστόσο, δεδομένου ότι οι υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας γενικά δεν δημιουργούν έσοδα, θα είναι σημαντικό να προγραμματιστεί ένα βέλτιστο χαρτοφυλάκιο υπηρεσιών.

Βιβλιογραφία

- Adrian, P. F., Storbacka, K., & Frow, P. (2007). Managing the Co-Creation of Value. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36, 1st ser., 83-96.
- Cappiello, A. (2018). *Technology and the insurance industry: Re-configuring the competitive landscape*. Cham, Switzerland: Palgrave Macmillan.
- Deiss, R., & Henneberry, R. (2017). *Digital marketing*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Dogan, I. (2020). *Η επανάσταση UCA: Εξασφαλίστε οικονομική ελευθερία - με ασφάλεια!* Ilhan Dogan.
- Dorner, K., & Edelman, D. (2019). *What 'digital' really means*. Ανακτήθηκε στις 20 Σεπτεμβρίου 2020 από <https://www.mckinsey.com/industries/technology-media-and-telecommunications/our-insights/what-digital-really-means>
- Eckstein, A., Liebetrau, A., & Funk-Münchmeyer, A. (2019). *Innovation in the European Insurance Industry*. Karlsruhe: VVW.
- Eur-lex.europa.eu. (2020). Προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (από το 2018). Ανακτήθηκε στις 20 Σεπτεμβρίου 2020 από https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM%3A310401_2
- Greengard, S. (2015). *The internet of things*. Cambridge: MIT Press.
- Herbert, L. (2017). *Digital transformation: Build your organization's future for the innovation age*. London: Bloomsbury Business, an imprint of Bloomsbury Publishing Plc.
- Home.kpmg. (2020). *A New World of Opportunity: The Insurance Innovation*. <https://home.kpmg/content/dam/kpmg/pdf/2016/05/New-World-of-Opportunity-the-Insurance-Innovation-Imperative-reduced.pdf>
- Laurence, T. (2019). *Blockchain*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Liberal.gr. (2018). Ο ασφαλιστικός κλάδος είναι μοχλός ανάπτυξης: LiberalGr. Ανακτήθηκε στις 20 Σεπτεμβρίου 2020 από <https://www.liberal.gr/asfalistika/o-asfalistikos-klados-einai-mochlos-anaptuxis/231065>
- Mueller, N. D., Butler, E. E., Mckinnon, K. A., Rhines, A., Tingley, M., Holbrook, N. M., & Huybers, P. (2015). Cooling of US Midwest summer temperature extremes from cropland intensification. *Nature Climate Change*, 6(3), 317-322. doi:10.1038/nclimate2825
- Parviainen, P., Tihinen, M., & Kääriäinen, J. (2017). *Tackling the digitalization challenge: How to benefit from digitalization in practice*. ResearchGate. doi:10.12821/ijispm050104

- Rutkowski, M. K. (2018, October 02). *How IoT data can impact insurance and the wider financial sector*. Ανακτήθηκε στις 20 Σεπτεμβρίου 2020 από https://www.ey.com/en_gl/consulting/how-iot-data-can-impact-insurance-and-the-wider-financial-sector
- Schallmo, D. R., & Williams, C. A. (2018). *Digital Transformation Now!: Guiding the Successful Digitalization of Your Business Model*. Cham: Springer International Publishing.
- Shapiro, C., & Varian, H. R. (2002). *Οδηγός στρατηγικής στη δικτυακή οικονομία: η επιχειρησιακή στρατηγική στην οικονομία των πληροφοριών*.
- Swan, M. (2015). *Blockchain: Blueprint for a new economy*.
- Tanea.gr. (2019, December 02). Μηταράκης : Έτος ψηφιακού μετασχηματισμού και στο συνταξιοδοτικό το 2020. Ανακτήθηκε στις 20 Σεπτεμβρίου 2020 από <https://www.tanea.gr/2019/12/02/economy/economy-greece/mitarakis-etos-psifiakou-metaximatismou-kai-sto-syntaxiodotiko-to-2020/>
- Titman, S., Keown, A. J., & Martin, J. D. (2015). *Χρηματοοικονομική διαχείριση. Αρχές και εφαρμογές*. Papazisis.
- Urbach, N., & Röglinger, M. (2019). *Digitalization cases: How organizations rethink their business for the digital age*. Cham, Switzerland: Springer International Publishing AG.
- Vargo, S. L. (2008). Customer Integration and Value Creation. *Journal of Service Research*, 11(2), 211-215. doi:10.1177/1094670508324260
- Βασσάκης, Κ. (2014). *Καινοτομία και επιχειρηματικότητα: η στροφή στο μέλλον*. Ανακτήθηκε στις 20 Σεπτεμβρίου 2020 από <https://www.epixeiro.gr/article/2695>
- Λογαρά, Κ. (2018). *Η τεχνολογία Blockchain, οι εφαρμογές της και οι νομικές πτυχές της*. Ανακτήθηκε στις 20 Σεπτεμβρίου 2020 από <https://www.naftemporiki.gr/story/1363055/i-texnologia-blockchain-oi-efarmoges-tis-kai-oi-nomikes-ptuxes-tis>
- Μπούτσικα, Ε. Η. (2017). *Η Τεχνολογία Blockchain, το Bitcoin και άλλες εφαρμογές*. Ανακτήθηκε στις 20 Σεπτεμβρίου 2020 από <https://effrosyniboutsika.wordpress.com/2017/09/07>