



نویسنده:

Bernardo Nicoletti

ناشر:

Palgrave Macmillan

سال نشر:

۲۰۲۱

شابک:

978-3-030-58425-2

صنعت ۴,۰ از بدو شروع در سال ۲۰۱۱ در سطح جهانی گسترش یافته است و اکنون بسیاری بخش‌ها از جمله خدمات مالی را شامل می‌شود. با تلفیق فناوری اطلاعات و اتوماسیون، اکنون بخش بیمه را که نیاز مبرم به تحول دیجیتال دارد، را نیز فرا می‌گیرد. کتاب حاضر نشان می‌دهد که چرا و چگونه بیمه ۴,۰ می‌تواند به طور یکپارچه صنعت بیمه را متحول کند. بیمه ۴,۰ به طور بالقوه نقطه شروع تغییراتی است که مشتریان به طور فزاینده‌ای خواهان آن هستند و درخواست خدمات دیجیتال و مدل‌های جدید را دارند. در واقع، چشم‌انداز جدیدی است که باعث می‌شود که صنعت بیمه چابک‌تر، یکپارچه‌تر، پاسخگوی نیاز مشتری باشد، در عین حال که باعث ارزش‌آفرینی برای سازمان نیز می‌شود. از سوی دیگر، بیمه ۴,۰ مجموعه‌ای از راهکارها ارائه می‌کند که یاریگر مدیران و کارشناسان در تمامی فرایندهای بیمه‌گری است.

در مجموع، کتاب حاضر، مسائل و راهکارهایی در خصوص چگونگی بهبود ارائه خدمات به مشتریان، مدیریت روابط، ارتقای فرآیندها و مدیریت بهتر منابع در سطح داخلی و خارج از شرکت را بررسی می‌کند. برای تجزیه و تحلیل این چالش‌ها، از چارچوب بوم مدل کسب و کار بهره گرفته است. در واقع سخن اصلی این کتاب گویای آن است که عملکرد و فعالیت بیمه ۴,۰ می‌تواند شرکت‌های بیمه را در راستای افزایش کارایی، اثربخشی و مالی در یک چشم‌انداز بلندمدت و پایدار تغییر دهد.

در این کتاب در فصول اولیه، به صنعت ۴,۰ و بیمه ۴,۰ و بوم مدل کسب و کار پرداخته شده است. ارزش پیشنهادی برای مشتری، گروه‌بندی مشتریان، مکان یا کانال‌های ارتباطی، اشخاص، شرکا، قیمت‌گذاری، پرداخت هزینه‌ها و سرمایه‌گذاری در بیمه ۴,۰ از جمله مباحث مطرح شده در فصول بعدی کتاب است. در نهایت کتاب با دو فصل، بیمه ۴,۰ و تحول دیجیتال و نیز آینده بیمه ۴,۰ و اینشورتک به پایان می‌رسد. کتاب در ۱۶ فصل و ۵۲۸ صفحه تنظیم شده است.