

SERVIZI AUTOMOTIVE PER FIDELIZZARE IL CLIENTE

di MARIA MORO

IN UN MERCATO VOLUBILE COME QUELLO DELLE COPERTURE AUTO, LA POSSIBILITÀ DI OFFRIRE SERVIZI DI ASSISTENZA CONTRIBUISCE A CREARE CON L'ASSICURATO UN LEGAME PIÙ DURATURO. QUALITÀ E CAPILLARITÀ DEL SUPPORTO SONO ESSENZIALI PER UN'ESPERIENZA POSITIVA

Il servizio di assistenza in caso di incidente è un plus ricercato dall'automobilista che si concilia con la ricerca della fidelizzazione in ambito di polizze Rc auto. In più, può trasformarsi per l'intermediario in un'occasione di remunerazione integrativa oltre la commissione di vendita, con il vantaggio di offrire al proprio cliente un servizio personalizzato.

È questa la proposta di **Infodrive**, società specializzata in servizi automotive, che da tempo opera nel settore assicurativo al fianco delle compagnie con servizi gestiti direttamente e una capillare rete di centri di assistenza.

“Il nostro vantaggio deriva dall'aver creato un servizio gestito completamente *in house*, che ci permette di mantenere costi contenuti e di avere un controllo completo sulla qualità, certificata Iso 9001 e Iso 14001”, ha esordito **Claudio Caliò**, direttore di produzione di Infodrive: “la certificazione Iso 9001 della nostra centrale operativa ci impone tempi di intervento rapidi, e questo è di continuo stimolo per rendere sempre più capillare la rete dei centri convenzionati, oltre che essere di garanzia per le compagnie assicurative con cui collaboriamo”.

Il pacchetto di servizi offerto da Infodrive include l'assistenza al veicolo, una centrale operativa operante h24, la gestione della riparazione presso la rete di officine convenzionate e il ripristino post incidente; a questi si aggiungono i propri servizi di assistenza cristalli e di *black-box*.

UNA RETE DI ASSISTENZA CAPILLARE

Negli anni l'azienda ha creato una rete molto distribuita, costituita da oltre 2.800 centri convenzionati tra soccorso stradale, officine, carrozzerie, elettrauto e centri di revisione. Attualmente Infodrive collabora



Claudio Caliò, direttore di produzione di Infodrive

con 3.000 intermediari e gestisce più di un milione di contratti di assistenza.

Le proposte di Infodrive si pongono come complementari ai servizi offerti dalla compagnia e si affiancano all'assistenza stradale con prestazioni che ne aumentano il valore e hanno lo scopo di fidelizzare il cliente. I servizi sono proposti in molte combinazioni, che permettono una personalizzazione sia per l'intermediario proponente, sia verso il suo cliente: tra i servizi sono disponibili il recupero del veicolo, il servizio di auto sostitutiva, il pernottamento per le persone in viaggio e il proseguimento del viaggio con altre modalità. Integrabile all'assistenza stradale è anche l'estensione chilometrica, per il rientro alla propria officina.

Caliò ha concluso l'intervento presentando la gamma di Infodrive legata alla tecnologia *black box*, che va dalla scatola nera con le funzionalità abituali fino a sistemi con blocco dell'alimentazione a distanza, come deterrenza al furto, e sistemi di *fleet management*, per tracciare la telemetria e inviare la segnalazione di guasti o anomalie.