

RIPARTIRE DAL POST VENDITA

CON IL SISTEMA ASSICURAZIONE QUALITÀ, UPGOIN' SUPPORTA
COMPAGNIE E AGENTI NEL CONTENIMENTO DEI COSTI E NELLA
FIDELIZZAZIONE DEI CLIENTI. INCREMENTANDO IL LIVELLO
DI OFFERTA DI RIPARAZIONE E DI GESTIONE DEI SERVIZI
DI SUPPORTO AL CLIENTE

Il futuro delle assicurazioni dipende dalla capacità di riconquistare un ruolo centrale nella gestione della relazione con il cliente. “Ciò – afferma **Maurizio Mengoli**, responsabile marketing di **Upgoin'** – richiede una gestione differenziata del portafoglio clienti, che focalizzi risorse verso gli assicurati più evoluti valorizzando la relazione durante il ciclo di vita del cliente. In particolare, le *attività di post vendita* possono diventare per l'intera filiera assicurativa un'opportunità per incrementare il tasso di fidelizzazione e il valore erogato e percepito presso i clienti più attrattivi”.

Partendo da questo concetto Upgoin' ha sviluppato un progetto, il cui cuore è il sistema *Assicurazione Qualità*, una funzione di autocontrollo gestita attraverso una rete di periti iscritti all'albo che si occupano della parte tecnica del sinistro e da personale esperto, che verifica sul campo la coerenza del processo operativo rispetto al manuale tecnico predisposto.

INNALZARE IL LIVELLO DI OFFERTA

L'attività di canalizzazione verso le carrozzerie convenzionate dipende dal livello di proattività delle reti distributive delle compagnie. “Il coinvolgimento delle strutture degli agenti è un passaggio funzionale a produrre due tipologie di risultati: l'aumento del numero di riparazioni gestite attraverso la rete convenzionata e la qualificazione dell'agente come figura che apporta valore alla relazione con il cliente attraverso la gestione efficace del cosiddetto servizio post vendita, quale è la riparazione della vettura. A nostro avviso, questo è l'unico modo, per

un agente, di difendersi dall'aggressione del canale diretto e dei siti di comparazione, differenziando il livello e la qualità della propria offerta”.

Molti gli strumenti a disposizione di compagnie e agenzie per rendere efficace la gestione della canalizzazione. “Tra questi, l'accesso al nostro portale che consente all'agente di prenotare direttamente la riparazione presso la carrozzeria o di svolgere egli stesso l'attività di accettazione mettendo a disposizione sul suo punto vendita la vettura sostitutiva. Infine – conclude Mengoli – una piattaforma di marketing digitale permette agli agenti di realizzare, in modo semplice e rapido, campagne via sms su smartphone, finalizzate a promuovere il servizio riparativo”. **L.S.**



I VANTAGGI PER LE COMPAGNIE

- Costo medio di riparazione garantito.
- Fatturazione centralizzata.
- Tracciabilità di operazioni e ricambi.
- Tempi medi di attraversamento garantiti.
- Authority centralizzata con processi e strumenti antifrode dedicati.
- Chiusura del sinistro al momento della fatturazione.