

# IL SERVIZIO NELLA RIPARAZIONE DEL PARABREZZA

CON UNA RETE DI UN CENTINAIO DI CENTRI DISTRIBUITI IN TUTTA ITALIA, MOTORGLASS GROUP PUNTA SU RIDUZIONE DEI COSTI E AUMENTO DELLA QUALITÀ PER COMPAGNIE E CLIENTI. È LA STRATEGIA PRESENTATA DA ANDREA BRUNO, DIRETTORE MARKETING E PROGETTI SPECIALI



**Andrea Bruno**, direttore marketing e progetti speciali di Motorglass group

Occupandosi esclusivamente di riparazione di parabrezza, **Motorglass** concentra la strategia di crescita sul miglioramento del servizio verso tutti i referenti, dal cliente finale alle compagnie assicurative. In questa prospettiva rientrano la scelta di fornire una garanzia a vita su montaggio e ricambi e l'adesione ad **Eavaa**, la principale associazione europea di riparatori di cristalli per autoveicoli. Attraverso Eavaa i clienti Motorglass hanno a disposizione l'accesso a una rete europea di riparatori che conta oltre 1000 centri specializzati e 1500 officine mobili.

La strategia di rapporto con le compagnie prevede l'offerta di servizi per gli assicurati e l'inserimento di nuove modalità operative finalizzate alla riduzione dei costi. Per **Andrea Bruno**, direttore marketing e progett-

ti speciali di Motorglass group, "è un obiettivo che intendiamo perseguire con un programma su più punti, identificabili nella gestione diretta delle pratiche, nella gestione del sinistro tramite un sistema centralizzato, nel supporto al controllo antifrode e nel mantenimento di percentuali elevate e stabili di riparazione".

## DALL'EFFICIENZA ALL'ANTIFRODE

Per ottimizzare la gestione delle pratiche e del sinistro, Motorglass ha messo a punto *Argo*, un software proprietario finalizzato a ridurre i costi per le compagnie attraverso la maggiore efficienza del flusso informativo. L'affiliato carica nel sistema i dati dell'intervento eseguito, incluse alcune immagini, così da mettere rapidamente le informazioni a disposizione della compagnia. "Un altro punto su cui Motorglass si impegna per mantenere un costo medio contenuto – assicura Andrea Bruno – è la canalizzazione diretta degli interventi, basati su listini fissi, acquisti centralizzati dei ricambi, quota del 15-20% delle attività di riparazione, e monitoraggio semestrale degli interventi".

"Il secondo filone perseguito da Motorglass – continua Bruno – include una serie di azioni finalizzate a migliorare l'offerta per l'assicurato. La rete attuale di cento centri convenzionati in tutta Italia, localizzabili dal sito web, è in fase di espansione e può contare anche sul servizio di intervento di officine mobili". Grazie a un numero verde, Motorglass fornisce agli assicurati un servizio di contatto diretto a qualsiasi ora del giorno; inoltre gestione delle pratiche e intervento non prevedono spese per il cliente, che può contare sulla garanzia a vita su montaggio e ricambi. **M.M.**