

# TUTTO IL SUPPORTO VIA SMARTPHONE

La consulenza personale vive anche su smartphone e social media. Questa è la strategia di Quixa, che utilizza il mobile per riscaldare la relazione con i clienti: un canale di contatto, come ci spiega Francesca Protopapa, direttore marketing della compagnia, non da temere ma da utilizzare per la sua forza positiva

Gestire le proprie pratiche in mobilità, semplicemente e in piena autonomia, ma con in più l'assistenza di un consulente personale. Nel segno della multicanalità e dell'innovazione, **Quixa** ha sviluppato un presidio strategico del canale web e *mobile* lanciando, nel 2012, un proprio sito mobile, che consente di calcolare un preventivo, acquistare la polizza, effettuare direttamente da smartphone il rinnovo e accedere alla propria area personale *MyQuixa*, da cui si può individuare e contattare il proprio consulente personale dedicato, visualizzare i preventivi salvati e, in caso di sinistro, anche il nome del perito incaricato, verificando, in ogni momento, l'andamento della propria pratica.

“Essere mobile è un must – conferma **Francesca Protopapa**, direttore marketing e comunicazione di Quixa, gruppo **Axa** – soprattutto in un mercato diretto dove la comparazione è fondamentale. Anche se, ad oggi, il mobile è utilizzato

soprattutto nello *shopping around* e l'acquisto della polizza riguarda ancora una parte piccola (10%) del processo sul web, il 25% del nostro traffico arriva proprio da smartphone e tablet. In termini numerici, il 30% dei nostri contatti apre dal cellulare la nostra proposta di rinnovo (che inviamo, con link diretto, nell'area personale, con la possibilità di comprare in un click), che si concretizza in acquisto nel 5% dei casi”.

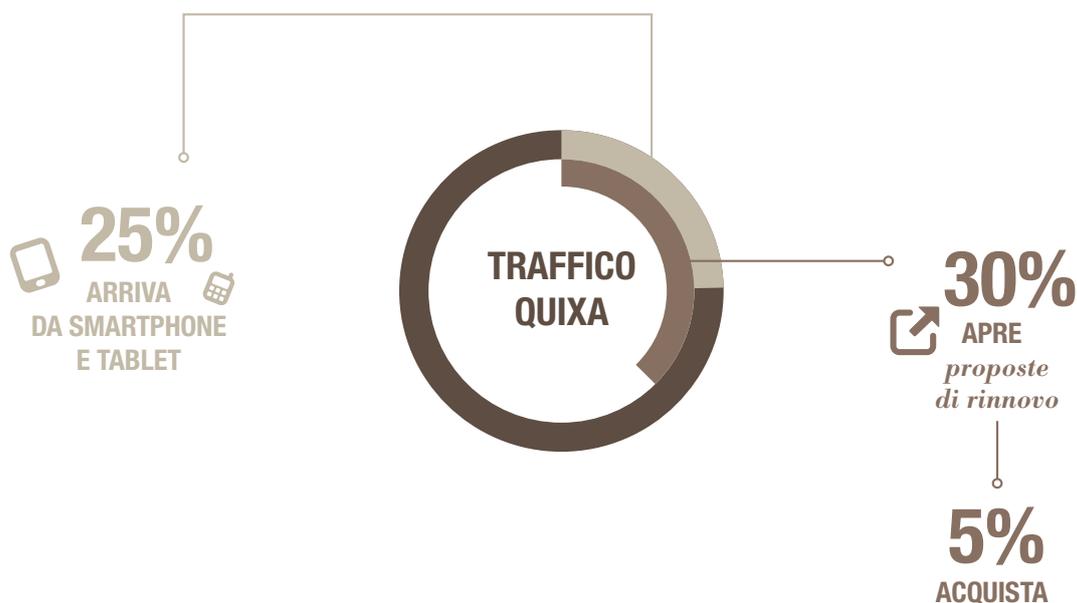
Per Quixa, il mobile, come il *social*, è un mezzo che si affianca a quelli tradizionali ed è una scelta di trasparenza. “La centralità della relazione con i nostri clienti è già nel cuore del nostro posizionamento, ma negli anni, ha avuto un'evoluzione: dal telefono al web, sia in fase di acquisizione sia di servizi, *cross selling*, rinnovi, comunicazioni e supporto amministrativo. Oggi, il mobile e il social ci aiutano ad amplificare e a riscaldare la relazione con il cliente, soprattutto

in un mercato freddo come quello delle assicurazioni”.

## L'ASSISTENZA ON THE ROAD

Tra i primi, in Italia, ad aver inaugurato il mobile, la compagnia diretta ha lanciato nel 2013 una app di assistenza e contatto, *QuixApp*, che supporta anche i clienti in viaggio, attraverso numerose funzionalità informative, nonché la possibilità di contattare direttamente il proprio consulente personale tramite la funzione *click-to-call*, molto utile soprattutto in caso di sinistro. “In pochi passi, l'utente può calcolare il preventivo per la propria polizza auto o moto (inserendo targa e data di nascita) personalizzandolo con le garanzie più utili, salvandolo nell'area personale *My Quixa* e bloccando il prezzo per due mesi; nel frattempo, può contattare il consulente personale o procedere all'acquisto della polizza”.

E proprio la figura del consulente-



Guido, il personaggio simbolo della campagna pubblicitaria di Quixa

te personale dedicato è l'elemento distintivo dell'offerta di Quixa. "Per potenziare l'utilità del consulente, sarà implementata nella app anche la funzione *chat*: consentendo un contatto diretto con il cliente, riusciamo a essere estremamente veloci ed efficaci nella gestione delle problematiche; e, a questo riguardo, prossimamente contiamo di rafforzare la parte relativa ai sinistri". Infine, ad affiancare l'utilizzo del mobile, c'è il social, anche se su questo fronte Quixa è relativamente nuova sul mercato: "abbiamo una nostra pagina Facebook dove gestiamo comunicazioni con 20mila fan, ma consideriamo questo canale meno proattivo. Oggi – conclude Francesca Protopapa – il social non è uno strumento di business diretto: è uno strumento di coinvolgimento che consente di comunicare, garantendo *caring* e trasparenza verso il cliente, ma non è un generatore diretto di business".

### COME TI GUIDO L'ASSICURATO

QuixApp, la nuova app, lanciata in occasione del quinto compleanno della compagnia, rappresenta il

complemento della figura del consulente personale, che da sempre costituisce il tratto distintivo di Quixa, trasformando lo smartphone dell'utente che si trova in auto in un vero e proprio assistente che lo segue nel suo percorso e dà risposta immediata a ogni sua necessità. QuixApp offre quattro diverse utility: *Sulla mia strada*, che dà informazioni sulle stazioni di servizio, le carrozzerie convenzionate, i centri **Carglass**, i parcheggi più vicini, gli autovelox sul percorso e gli aggiornamenti sul traffico in tempo reale; *Quixa è con te*, che consente, in caso di bisogno, di comunicare la propria posizione, con pulsanti di chiamata veloce per i principali numeri utili, in caso di emergenza e click-to-call anche per contattare il proprio consulente personale; *Fai un preventivo*, che consente di calcolare un preventivo per la propria polizza attraverso il sito mobile *m.quixa.it*; e *Auto in tasca* che ricorda all'utente, attraverso alert, tutte le scadenze di bollo, revisione e assicurazione, permette di salvare i dati più importanti di patente e documenti e organizzare gli eventi personali. **L.S.**