

# TRASPARENZA TRA COMPAGNIA E CLIENTE

AVERE A DISPOSIZIONE SOLUZIONI LOGISTICHE FLESSIBILI UNITE A TRACCIABILITÀ DELL'INTERVENTO, INFORMAZIONI SUI TEMPI DELL'ITER E CONOSCENZA DEL LIVELLO DI GRADIMENTO DEL CLIENTE, CONTRIBUISCONO A VELOCIZZARE LA GESTIONE DEI SINISTRI SUI CRISTALLI

Essere giovani permette di affrontare il mondo con maggiore apertura e più adattabilità, adeguandosi alla velocità del cambiamento: vale per le persone ma anche per le imprese. **Puntoglass** è una realtà, operante in Italia dal 2008, che interpreta un business tradizionale come la sostituzione e riparazione dei cristalli auto inserendolo nella logica di agilità e servizio al cliente richiesta oggi. “Ciò che più conta, è fornire un servizio competente insieme ad un'eccellente gestione dei processi operativi legati al sinistro e a una completa trasparenza su tutte le fasi dell'intervento”, dice **Christian Bonetti**, managing director dell'azienda.

## TANTE SOLUZIONI LOGISTICHE

Puntoglass punta alla flessibilità del servizio, offrendo soluzioni logistiche e di operatività differenti, con lo scopo di garantire una presenza diffusa su tutto il territorio: “Abbiamo pensato alla realizzazione di una rete di punti di servizio in una logica multicanale, che meglio

può rispondere alle diverse situazioni in cui è necessario intervenire”, spiega Bonetti. L'azienda opera infatti con centri a proprio marchio, ma anche attraverso rivenditori indipendenti autorizzati, centri multiservice che forniscono interventi professionali su tutti i componenti dell'auto (vetri, carrozzeria, meccanica) e punti mobili, cioè installatori attrezzati per effettuare l'intervento a casa del cliente o dove venga richiesto.

## IL RUOLO CHIAVE DEL SERVIZIO

L'azienda si propone come punto chiave nel rapporto tra il cliente e la compagnia, l'agenzia o il broker, con un servizio basato su personalizzazione e qualità di materiali, e un intervento che punta alla soddisfazione dell'assicurato. Verso le compagnie, Puntoglass ha realizzato un modello basato sulla trasparenza (tracciabilità delle operazioni e dei cristalli), sui costi garantiti e su sistemi di controllo informatico antifrode e reportistica.

## CONTROLLO COSTANTE

Per facilitare la trasmissione di informazioni e il costante aggiornamento con l'agenzia o la compagnia, Puntoglass ha introdotto un nuovo servizio, accessibile tramite registrazione al sito, che fornisce gli strumenti di controllo sull'intervento: “Il servizio è stato progettato per rendere più rapida e trasparente la collaborazione tra Puntoglass e le compagnie”, sottolinea Bonetti, precisando che “attraverso il nostro sito è possibile, tanto per la compagnia quanto direttamente per l'agenzia assicurativa, avere accesso ad una serie di informazioni che facilitano la gestione del sinistro e migliorano il servizio al cliente, tra cui i costi medi degli interventi, i tempi di gestione, le statistiche, i documenti per la tracciabilità e l'antifrode, il livello di soddisfazione della clientela”.

