

# OPPOR TUNITA

## PER GIOCARE ALL'ATTACCO

DI **MARCO PRADA**,  
RAPPRESENTANTE GENERALE PER L'ITALIA,  
ASSURANT SOLUTIONS

Il mercato della grande distribuzione specializzata e dei produttori di beni durevoli di consumo è purtroppo in sofferenza e spesso gioca in difesa. Ma il settore dell'assistenza e dei servizi post vendita può rappresentare una significativa opportunità dove si può giocare all'attacco e investire in maniera consistente. Sul mercato internazionale, dove questo segmento è molto avanzato e dove abbiamo una lunga esperienza, creiamo offerte di servizio in continua evoluzione e in grado di intercettare le sempre più complesse esigenze di supporto dei clienti, per esempio nel campo di smart phone e tablet.

Assurant Solutions, parte del gruppo Assurant Inc., leader specializzato in prodotti assicurativi e servizi affini, punta a investire su operatori che vogliono giocare in attacco. Vuole far evolvere l'offerta dei propri partner italiani e puntare ad accrescere il loro volume di ricavi da servizi, così come la soddisfazione dei consumatori. Limitarsi a ridurre i costi dell'assistenza o allungare i termini di pagamento porta in sofferenza la filiera a scapito del cliente finale. Va invece innescato un processo virtuoso, erogando servizi di qualità superiore, con un'offerta sem-



pre più attinente all'evoluzione dei prodotti. Così, parallelamente, si può aumentare la soddisfazione del cliente finale.

Alcuni operatori sviluppano internamente i servizi estensivi senza avvantaggiarsi di specialisti come Assurant Solutions. Ma questo è un segmento in evoluzione: i servizi richiedono innovazione continua perché sono abbinati a tecnologie in costante trasformazione. Ad oggi sono espressi per lo più in termini di durata addizionale della protezione rispetto alla garanzia legale e non di metodologia o tempi di erogazione dell'assistenza. L'esperienza in Italia e all'estero ci mostra che chi vuole operare con successo in questo ambito deve mettere in conto forti investimenti di potenziamento della propria struttura. L'alternativa è affidarsi a uno specialista. Attenzione, questo non significa appiattire la propria individualità. I servizi di protezione estesa possono essere personalizzati e Assurant Solutions crea e sviluppa l'offerta in base alle strategie dei propri partner.

In un mercato che gioca in difesa, Assurant Solutions vuole giocare all'attacco per innescare un processo virtuoso, con importanti benefici per gli operatori e soprattutto per i loro clienti, i consumatori.