

36 **Attualità****Giuseppe Dosi Amministratore Delegato QUIXA**

La nuova assicurazione diretta del Gruppo Axa

Lanciata in Italia lo scorso settembre, QUIXA - assicurazione diretta del Gruppo Axa - si è fatta notare per l'innovativo sistema del consulente personale dedicato. Abbiamo fatto qualche domanda al Amministratore Delegato Giuseppe Dosi su questa novità interessante.

QUIXA
Diretta. Personale. AXA.

di Stefania Favio del Core

Domanda - Dott. Dosi ci spieghi qual è l'idea da cui è nata Quixa e in cosa differisce dalle altre assicurazioni dirette.

Risposta - QUIXA è la compagnia assicurativa di nuova generazione del Gruppo AXA specializzata nella vendita di polizze auto tramite telefono (Numero Verde 800.558.558) e Internet (www.quixa.it).

Attiva dal 15 settembre 2008, la compagnia propone una formula innovativa che unisce i vantaggi delle assicurazioni auto tradizionali a quelli delle dirette: la presenza di un consulente personale, un prezzo competitivo e la multicanalità.

In particolare, la grande novità introdotta da QUIXA è la presenza di un **consulente personale dedicato** che garantisce al cliente di parlare sempre con la stessa persona. Si tratta di un servizio estremamente evoluto che, grazie all'applicazione di sistemi tecnologici avanzati, diventa disponibile a costi assolutamente competitivi.

Il cliente che accede al sito QUIXA può calcolare attraverso una procedura guidata il preventivo per la copertura assicurativa di un'autovettura, di un motociclo o di

un ciclomotore e richiedere l'emissione della polizza. In alternativa può richiedere di parlare direttamente con il proprio consulente personale, che gli viene assegnato con la richiesta del preventivo, per chiarire eventuali dubbi o chiedere qualsiasi ap-

profondimento.

Nell'area personale, My QUIXA, il cliente può visualizzare e gestire tutte le proprie pratiche, dai preventivi richiesti - che hanno la validità di 60 giorni - ai contratti stipulati e visionare la documentazione relativa ai sinistri, oltre ai riferimenti e alla foto del proprio consulente personale.

Il sito www.quixa.it è estremamente funzionale e di semplice fruizione grazie anche alla sezione dedicata ai video che introduce e accompagna il cliente all'interno del mondo QUIXA alla scoperta delle particolarità dell'offerta e del proprio consulente personale. Tramite i video il cliente ha, inoltre, la possibilità di essere guidato, passo dopo passo, nella richiesta di un preventivo o essere assistito anche online nelle pratiche da istruire in caso di incidente.

D. - Qual è il profilo del Vostro Cliente tipo?

R. - L'offerta di Quixa si rivolge principalmente a uomini di età compresa tra i 35 e i 45 anni, che vivono prevalentemente al Centro-Nord ed hanno un livello socio culturale da medio a medio-alto. Sono persone attente al prezzo di un servizio, ma allo stesso tempo con aspettative di servizio



elevate. Sono sia i clienti delle dirette che quelli delle assicurazioni tradizionali con una propensione al cambiamento che potranno ritrovare nel CONSULENTE PERSONALE una relazione curata, alla quale non vogliono rinunciare.

D. - Quali sono i progetti a breve e a lungo termine che Vi siete prefissati di raggiungere?

R. - L'obiettivo della società è raggiungere una quota di mercato delle compagnie dirette pari al 10% in 5 anni. Questa strategia verrà messa in atto con un investimento di circa 80 milioni di euro e un ulteriore sviluppo della struttura che raddoppierà il numero degli addetti entro la fine del 2009, passando da 40 a circa 100 persone.

D. - Che tipo di professionista è il "consulente personale"?

R. - Il consulente personale è un giovane manager di circa 30 anni, prevalentemente laureato ed esperto di normativa e prodotti assicurativi. È un professionista preparato

e competente che può rispondere alle esigenze più diverse dei nostri clienti, consigliarli in base al veicolo che vogliono assicurare e alle loro abitudini di guida. Il consulente personale viene assegnato al cliente fin dal primo contatto con Quixa, che coincide con la richiesta di preventivo effettuata al telefono oppure on line.

sinistri, le informazioni, i riferimenti e la foto del suo consulente personale. La possibilità di parlare sempre con la stessa persona, chiamando un Numero Verde, è garantita dal sistema tecnologico evoluto di smistamento delle chiamate che identifica il cliente attraverso il suo numero di telefono o la digitazione del numero di preventivo o polizza e instrada

la chiamata al consulente personale. Questo avviene sempre, ovviamente anche in caso di incidente.

D. - Come funziona la gestione dei sinistri?

R. - In caso di sinistro il cliente potrà chiamare, tramite il Numero Verde, il proprio consulente personale direttamente dal luogo dell'incidente, chiedergli di aprire la pratica al telefono ed esporgli eventuali richieste di infor-

meno, e per moltissimi rappresentano delle false certezze. Quanti di noi saprebbero rispondere con esattezza a domande tipo: Cos'è la revisione straordinaria? Come si controlla il saldo punti della patente? Quali precauzioni occorre seguire, quando si viaggia con un bimbo? Come funziona il Filtro Anti Particolato? Riteniamo che sapere di cosa parliamo e come essere certi di rispettare le leggi rappresenti la prima forma di sicurezza quando utilizziamo un veicolo. Per questo le guide tematiche affrontano quesiti generali permettendo però un approfondimento che illustra anche le procedure necessarie ad assolvere agli adempimenti di legge, alle revisioni periodiche del veicolo, e così via. Un servizio in più per essere sempre al fianco di chi viaggia.

D. - Quixa è stata lanciata in Italia lo scorso settembre, ci può già fare un bilancio di questi primi mesi?nChe tipo di riscontro avete avuto dalla clientela?

R. - Abbiamo avuto un grande riscontro di interesse: i nostri consulenti ricevono complessivamente una media di 700 telefonate giornaliere mentre per quanto riguarda il web registriamo una media di 5mila accessi unici al giorno. Abbiamo più che duplicato i nostri obiettivi in termini di polizze.

Un successo assolutamente superiore alle nostre aspettative che ci fa iniziare molto positivi il nuovo anno che sta per cominciare.

Domanda - Secondo voi quali sono le garanzie che il cliente italiano ricerca da un'assicurazione diretta?

R. - I clienti delle dirette ricercano in primo luogo un prezzo competitivo e la velocità d'accesso.

Questi sono pre-requisiti per esistere all'interno di questo mercato.

La nostra offerta, con il consulente personale, aggiunge la componente del servizio attraverso la relazione con un interlocutore competente e dedicato, presente anche e soprattutto nel momento più importante, cioè il sinistro.



L'home page del sito di Quixa e la pagina dedicata al consulente personale: il "My QUIXA".

Da questo momento il cliente potrà fare riferimento e parlare sempre con la stessa persona che lo seguirà dalla stesura del preventivo, alla gestione del portafoglio polizze, all'assistenza in caso di sinistro.

Il cliente potrà contattare il proprio consulente personale attraverso il numero verde 800.558.558 o il sito web www.quixa.it. Se il consulente dovesse essere occupato, il cliente potrà lasciargli un messaggio, fissare un appuntamento o, in caso di estrema urgenza, rivolgersi a un altro consulente disponibile.

D. - La multicanalità offerta da Quixa è riscontrabile anche in caso di incidenti?

R. - Abbiamo sviluppato per Quixa, una tecnologia innovativa in grado di rendere semplice, diretto e intuitivo il contatto tra il cliente e la compagnia. Il contatto può avvenire tramite il nostro Numero Verde 800.558.558 o il sito web. Su www.quixa.it, il cliente avrà a disposizione una propria pagina personale, My QUIXA, con tutti i preventivi richiesti, le polizze stipulate, la documentazione sui



mazioni. Il consulente personale contatterà un perito per la valutazione del danno e farà da tramite con la figura del liquidatore che provvederà a tutti gli adempimenti tecnici relativi alla gestione del sinistro. Terrà, inoltre, aggiornato il cliente via sms sull'andamento della pratica.

D. - Quixa ha realizzato anche una serie di guide tematiche dedicate agli automobilisti, di cosa si tratta?

R. - Abbiamo voluto realizzare un prontuario per rispondere a tutte quelle domande che per alcuni sono ovvie, per altri