

Rozwój rynku assistance związany jest ściśle z ewolucją w obszarze IT- sektor usług pomocowych każdego dnia obserwuje rynek nowości technologicznych, aby szybciej wyjść naprzeciw rosnącym wymaganiom klientów.

Nowe technologie, które niemal codziennie pojawiają się na światowym rynku, nieustannie wpływają na jego kształt. Rolą IT w firmach assistance stało się więc wsparcie działalności w kilku kluczowych obszarach: realizacji pomocy, rozwoju oferty i prowadzeniu analiz, decydujących o kierunku działalności całej firmy.

Potencjał biznesowy

Świadczenie usług assistance na rzecz klientów indywidualnych jest działalnością wymagającą specjalistycznych kompetencji i zaplecza technologicznego. Na jakość pomocy, z której korzystają ubezpieczeni, mają wpływ rozwiązania teleinformatyczne, w tym kanały komunikacyjne z rozbudowaną siecią podwykonawców i klientami instytucjonalnymi. Dzięki sprawnej wymianie informacji ze wszystkimi elementami w tym procesie, możliwe jest zapewnienie klientowi pomocy dopasowanej do jego potrzeb, niezależnie od miejsca, w którym się znajduje. W oparciu o sprawnie działające zaplecze firmy assistance ubezpieczyciele, banki i firmy leasingowe mogą ulepszać swoją ofertę, gwarantując np. 30 minutowy czas dojazdu pomocy drogowej w razie problemów podczas podróży. Rozwój technologii konsumenckich, chociażby wzrost popularności telefonów komórkowych, dodatkowo ułatwia realizację pomocy, jak również zwiększa jej dostępność. Pozwalają one nie tylko połączyć się z centrum operacyjnym firmy assistance wprost z miejsca zdarzenia. Umożliwiają także szybkie zlokalizowanie ubezpieczonego oparciu o wbudowaną technologię GPS, ewentualnie za pomocą komórkowych stacji bazowych BTS. Coraz większe możliwości aparatów pozwalają również na instalację dodatkowych aplikacji. Dzięki nim użytkownik może wybierać potrzebną usługę spośród świadczeń pomocowych, przysługujących mu w ramach wszystkich jego ubezpieczeń, przeglądając menu w swoim telefonie. Jeszcze kilka lat temu Inter Partner Assistance prowadziło też projekt połączenia telefonów komórkowych z aparatem cyfrowym, aby umożliwić przesyłanie zdjęć bezpośrednio z miejsca zdarzenia. Okazało się, że w momencie, w którym firma zbliżała się już do obiecujących wyników, prace nad tym problemem zaczęli producenci telefonów komórkowych.

Popularyzacja nowych technologii stwarza firmom assistance możliwości rozwoju oferty, jak i stawia przed nimi nowe wyzwania. Przykładowo w dobie coraz łatwiejszego dostępu do Internetu, klienci mają możliwość radzenia sobie z wyzwaniami, których rozwiązywanie było do tej pory domeną świadczeń pomocowych. Możliwość wyszukania przez specjalistę assistance najbliższej restauracji, lekarza, czy hotelu nie stanowi już tak dużej wartości dodanej jak dawniej. Choć pomoc w tego typu sprawach to tylko niewielki wycinek możliwości, jakie daje assistance, to w tym obszarze wyróżnikiem profesjonalnych usługodawców jest wciąż gwarancja jakości i czasu realizacji. Dzięki nim klient ma pewność, że asystor wskaże mu np. sprawdzonego lekarza i zrobi to szybko.

IT kluczem do rozwoju branży assistance

Przy obecnym zaawansowaniu technologicznym rozwiązań biznesowych, jak i konsumenckich, dział IT w firmie assistance zaangażowany jest we wszystkie kluczowe procesy, w tym tworzenie nowych produktów i wdrażanie nowych kontraktów. Specjaliści IT uczestniczą w pracach koncepcyjnych, wspierając rozwój pionierskich ofert na miarę najnowszych osiągnięć technologicznych. Dzieje się tak dlatego, że w branży assistance większość ofert tworzy się z myślą o konkretnym partnerze biznesowym tj. firmie ubezpieczeniowej, banku, firmie leasingowej ale także np. dostawcy energii elektrycznej. Jednak o przebiegu współpracy z każdą z tych firm decyduje również poziom ich zaawansowania technologicznego. Niekiedy zdarza się, że możliwości partnerów biznesowych są niewystarczające do wdrożenia nowoczesnego produktu. Wielokrotnie firmy assistance są stroną, która skłania ich do inwestycji w swoje zaplecze IT, pozwalające na obsługę klientów na najwyższym światowym poziomie.

Inter Partner Assistance