

Dall'inizio del 2022 ad oggi Carglass ha apportato una serie di modifiche e migliorie al proprio sito web che hanno completamente ridefinito la journey dell'utente, semplificando il processo di prenotazione online dell'appuntamento per la riparazione o la sostituzione dei vetri del proprio mezzo, inclusi i più recenti modelli dotati di ADAS.

Un sistema automatizzato che permette in modo semplice e pratico di prenotare scegliendo la data e l'ora dell'appuntamento, senza il bisogno di doversi recare nei centri. Non solo, perché questo sistema consente agli utenti di riprendere la fase di prenotazione nello stesso punto in cui era stata interrotta e dal *device* inizialmente utilizzato. Un'operazione che sarà resa ancor più agevole da un aggiornamento che verrà rilasciato nel giro di qualche settimana e che permetterà di continuare la prenotazione online da qualsiasi dispositivo, non soltanto da quello utilizzato inizialmente.

I risultati certificano la bontà e la qualità di queste operazioni: nel 2022, infatti, **il numero di richieste e prenotazioni online è aumentato in maniera piuttosto significativa**, sia rispetto all'anno precedente sia rispetto alle prenotazioni effettuate tramite chiamata e quelle *drive to store*. I dati Carglass parlano chiaro: la crescita del traffico del sito web, dal 2021 al 2022, è stata del **64% di visitatori**, con un significativo aumento del numero di prenotazioni online, oggi più che raddoppiate.

*“Questi risultati li abbiamo ottenuti anche grazie alla nostra struttura informatica proprietaria, unica nel comparto, in grado di gestire in modo integrato un servizio di booking on line end to end, gestendo le agende giornaliere di tutte le nostre filiali in Italia. - commenta **Andrea Cortese**, Marketing and Customer Experience Director Belron Italia - È certamente un'ulteriore attestazione della nostra superiorità nel garantire al motorist, che ricerca una risposta veloce ed efficiente in un momento di disagio, un'esperienza di servizio senza pari nel mercato.”*

Dati e numeri che fanno capire come la prenotazione online e l'assistenza virtuale al customer service stia acquisendo sempre più peso e importanza nel pieno trend della digitalizzazione e nell'era dell'intelligenza artificiale. La **Lombardia** si conferma, in questo 2022, la Regione dalla quale provengono la maggior parte - quasi la metà - delle prenotazioni (46% nel 2021 e 42% nel 2022), seguita dal **Lazio** (10%), dal **Veneto** (8%) e dall'**Emilia Romagna** (8%). In linea con i dati Istat 2021 sull'utilizzo di internet, nel 2022 sono i giovani automobilisti della fascia di età **25-34 anni**, con il 27%, ad aver scelto maggiormente la prenotazione online, seguiti da quelli di età compresa tra i 35 e i 44 anni, con il 23%, e dai giovanissimi tra i 18 e i 24, con il 20%. Ad utilizzare principalmente il sito web sono gli uomini con una percentuale del 62%, mentre cresce la percentuale delle donne rispetto al 2021 (38% nel 2022 e 36% nel 2021).

Tra le altre novità introdotte sul sito Carglass ecco **Brezza**, chatbot che aiuta l'utente a navigare sul sito fornendogli istruzioni in base alle richieste presentate in chat e alle sue azioni sul sito. Tante attività e miglioramenti che testimoniano la volontà di semplificare il più possibile il processo per gli automobilisti che si trovano a dover fronteggiare un imprevisto e quindi il danno del loro parabrezza, a riprova dell'attenzione e della cura che, da sempre, Carglass mette in campo nel suo operato per offrire ai propri clienti un **servizio efficace capace di soddisfare ogni esigenza**. Carglass effettua anche servizi aggiuntivi per le auto, come la sanificazione, la sostituzione dei tergicristalli, il trattamento antipioggia e l'applicazione delle pellicole oscuranti ed è attualmente in promozione sino al 21 ottobre con **"Vedo Chiaro" di Carglass** per acquistare ad un prezzo vantaggioso, in uno dei centri diretti, un **nuovo paio di Spazzole Bosch** e un **trattamento antipioggia**.

© riproduzione riservata pubblicato il 27 / 10 / 2022