

## **La digitalización en Asistencia en Carretera permite la solicitud inmediata de una grúa**

**Allianz Partners ha desarrollado Customer Web App para solicitar la Asistencia en Carretera de forma rápida, fácil e intuitiva, y así mejorar la experiencia del cliente, especialmente, en épocas de aumento de desplazamientos como en Semana Santa**

La DGT prevé más de 20 millones de desplazamientos por carretera para las vacaciones de Semana Santa. Son muchos los que eligen destinos nacionales en estas fechas, principalmente a lugares como Andalucía y la Costa Mediterránea. De hecho, el sector turístico espera superar las cifras del año pasado. Por eso, el sector de la automoción pone en marcha su dispositivo especial de prevención y seguridad en carretera con el objetivo de reducir la siniestralidad. En esta labor, las compañías de Seguros y Asistencia juegan un papel fundamental para garantizar la seguridad en la circulación.

Allianz Partners ha desarrollado Customer Web App, un sistema de solicitud digital de grúa que permite al cliente acceder al servicio de Asistencia de forma rápida, fácil e intuitiva. El usuario accede a esta web a través de la página de su seguro de BBVA Allianz, Allianz o Allianz Direct –entre otros– sin necesidad de login o descarga previa. Además, cuenta con la opción de acceder a través del teléfono de Asistencia.

Una vez dentro, el cliente podrá solicitar la grúa en tres sencillos pasos:

Customer Web App se encarga de geolocalizar al conductor automáticamente.  
El conductor selecciona el tipo de asistencia que necesita dentro de un listado.  
Identifica el vehículo a través de la matrícula.

Una vez completado el proceso, el usuario puede hacer el seguimiento a tiempo real del trayecto de la grúa a través de su teléfono móvil. También puede ver los detalles del conductor de la grúa si necesitara ponerse en contacto.

Gracias a esta herramienta, el usuario evita los tiempos de espera al teléfono ya que esta es la manera más rápida de solicitar la Asistencia con un tiempo medio de espera de menos de 5 minutos y con actualizaciones a tiempo real del estado de la Asistencia. El resultado es que, en 2023, casi el 50% de todas las solicitudes de grúa se hicieron de forma digital a través de Customer Web App.

Marta Peña, Global Digital Manager de Asistencia en Carretera de Allianz Partners, apunta: "Esta solución digital web app quiere atender las necesidades y las preferencias de los clientes más digitales para que puedan gestionar los siniestros de forma rápida y sencilla. De esta manera, mejoramos la experiencia de cliente digital, pero también conseguimos compatibilizarla con el trato humano y cercano que vemos necesario para asistencias más complejas, como accidentes, cuando tenemos un

problema en carretera". Estas ventajas cobran importancia en periodos de fuerte actividad en el sector, como en las vacaciones de Semana Santa, donde el usuario puede ahorrarse el contacto con un operador y ser él el que acceda a la web de solicitud de grúa. De hecho, esta solución digital es especialmente útil en siniestros leves como el pinchazo de una rueda, un fallo en la batería, la falta de combustible o el bloqueo de un vehículo automático, entre otros.

Además, la digitalización va a continuar al alza en el sector. Según un estudio de Allianz Partners, el 55% de los usuarios prefieren los servicios digitales en Asistencia antes que los tradicionales y en el caso de los Millennials y la Generación Z, el porcentaje aumenta hasta el 68%. Por eso, el sector de los Seguros y la Asistencia se adapta a estas soluciones para ofrecer la mayor calidad en la experiencia de cliente. El objetivo final es crear un ecosistema más seguro y cómodo para el conductor.

**Datos de contacto:**

Prensa Allianz Partners  
Allianz Partners España  
618082983

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Viaje](#) [Software](#) [Seguros](#) [Movilidad](#) y [Transporte](#) [Innovación](#) [Tecnológica](#)

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>