

Convivir con la COVID-19: Allianz Partners diseña un ecosistema de servicios para el hogar

Desde que la COVID-19 forzó al mundo al confinamiento, el hogar ha pasado a ocupar un papel mucho más relevante en la vida. Ya no es sólo un lugar al que volver para dormir y relajarnos, ahora también se ha convertido en un espacio multifuncional y digital desde el que se puede trabajar, asistir a clase o ser atendidos por un médico; todo esto tal y como ya predijo el informe "La reapertura del mundo: La vida después de la COVID-19" de Allianz Partners

Los hogares desempeñan un papel cada vez más importante en la vida diaria y Allianz Partners ha apostado por mejorar su oferta de asistencia en el hogar para construir un ecosistema de ventanilla única que proporcione soluciones significativas para momentos clave de la vida, como pueden ser la compra de una casa o un coche, la formación de una familia o la jubilación. En el ámbito del hogar, además de servicios como la limpieza, el mantenimiento de la casa y la entrega de alimentos, Allianz Partners se ha centrado en la prestación de servicios digitales y en la protección contra el ciberriesgo, adaptándose así a la nueva realidad de los hogares.

Servicios para el hogar digital en un entorno cambiante

El confinamiento ha traído consigo una rápida evolución de las expectativas de los asegurados y en este sentido se han detectado cambios en la demanda de los inquilinos hacia hogares que tengan instalaciones y servicios especiales (piscinas, gimnasios, lavanderías, etc.), espacios exclusivos para montar una oficina y zonas al aire libre en las que poder pasar futuros confinamientos. Allianz Partners pronostica un aumento de la demanda de las reparaciones y de las reformas en el hogar, para las que será esencial un asesoramiento experto y una información rápida y clara, especialmente considerando el nuevo papel fundamental del hogar en la vida.

En casos de emergencia, Allianz Partners ofrece una respuesta rápida gracias a sus soluciones digitales innovadoras. Actualmente, también se está diseñando una nueva propuesta de valor que combina servicios de asistencia, hardware inteligente y soluciones de IoT (tecnologías de rastreo de ubicaciones y desplazamientos).

En España, durante el confinamiento, Allianz Partners desplegó e impulsó a través de Multiasistencia, el voicebot 'Macarena', que gestiona siniestros de principio a fin sin intervención humana. Este asistente virtual diseñado a partir de IA y NLP es capaz de atender automáticamente al asegurado 24/7, interpretar la descripción del daño durante la llamada en tiempo real, comprobar la cobertura del siniestro y programar una cita con un reparador. Todo ello además, mejorando la experiencia y la satisfacción del asegurado que la puntúa con un 4.8/5.

También Allianz Partners ha lanzado en Francia Visi'Home: un servicio de video diagnóstico para la resolución de averías en electrodomésticos o aparatos electrónicos del hogar. A día de hoy, y gracias a la generalización del uso de la videoconferencia durante el confinamiento, Visi'Home permite poner en contacto a un asegurado con un reparador, en cualquier momento, y desde cualquier lugar

para obtener diagnósticos en tiempo real o poder ser redirigidos a un proveedor experto específico, evitando así desplazamientos y contactos innecesarios.

Protección contra el riesgo digital

En este contexto, son cada día más los aparatos y equipos electrónicos inteligentes presentes en los hogares (controles de iluminación, accesos remotos, controles inalámbricos, etc.) y por extensión son también más numerosos los riesgos digitales a los que se exponen los clientes, a medida que aumenta el número de interacciones con estos dispositivos.

Allianz Partners no sólo ofrece a los clientes protección para los aparatos y dispositivos móviles, sino también soluciones para protegerse contra estos nuevos riesgos digitales. La protección en el ámbito bancario y la compra online, la protección frente a la pérdida de datos personales, la defensa de la reputación online y el apoyo legal contra el ciberriesgo, son algunas de las soluciones disponibles para ayudar a los clientes a sentirse más seguros en sus hogares.

Repensar el modelo tradicional de atención en el hogar

El fuerte incremento de las consultas médicas realizadas desde el hogar, está facilitando el acceso a la asistencia sanitaria de forma generalizada, en todo el mundo. Sin embargo, algunos grupos sociodemográficos como pueden ser los seniors podrían quedarse fuera de esta tendencia dado que carecen de los conocimientos digitales necesarios. Poniendo el foco en este colectivo, Allianz Partners está orquestando servicios de contacto directo para ayudarles a permanecer en casa de forma segura y cómoda, mediante una amplia gama de soluciones que van desde la teleasistencia (telemedicina, control remoto y asistencia psicológica) hasta los servicios de apoyo a la vida diaria (atención doméstica, asesoramiento social y médico, acceso a una red médica y servicios de transporte).

“En tiempos de incertidumbre nuestros clientes necesitan saber que estamos cuándo, cómo y dónde nos necesitan. Estamos diseñando un ecosistema que responda a las necesidades de todos, teniendo en cuenta sus prioridades e inquietudes actuales y futuras”, señala Borja Díaz, CEO de Allianz Partners en España y Portugal.

Tomas Kunzmann, CEO de Asistencia y miembro del Comité Ejecutivo del Grupo Allianz Partners, afirma: "los profundos cambios provocados por la pandemia están afectando significativamente a la forma en que nuestros clientes deciden "vivir" en casa. Los consumidores quieren un socio en el que puedan confiar, que les haga sentir seguros cuando todo parece incierto".

Sobre Allianz Partners

Allianz Partners es una empresa líder en Asistencia y Seguros de viaje, especializada en las áreas de movilidad personal, hogar, bienestar y viaje. Sus soluciones combinan la última tecnología con la excelencia en su servicio al cliente y están disponibles tanto para 'partners' (B2B) como para clientes finales (B2C) a través de sus canales directos y digitales, bajo la marca comercial Allianz Assistance.

Su presencia internacional, con más de 21.000 trabajadores en 78 países, junto a su extensa red de profesionales, 'facilita la vida' a millones de clientes cada año, en todo el mundo.

Para más información, por favor visitar: www.allianz-partners.es

Contactos de prensa Allianz Partners España
Beatriz Toribio +34 639 26 92 53 beatriz.toribio@allianz.com
Irene Gallego +34 650 41 02 08 irene.gallego@allianz.com

Redes Sociales

Seguir en Facebook @AllianzAssistanceES

Seguir en Twitter @allianzassistES

Seguir en LinkedIn Allianz Partners España

Seguir en Youtube Allianz Partners España

Seguir en Instagram @allianzassistes

Datos de contacto:

Irene Gallego Hernanz
910481306

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

Categorías: [Nacional](#) [Ciberseguridad](#) [Seguros](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>