

## **MONDIAL ASSISTANCE: QUALIDADE E AGILIDADE NA ROTA DO CLIENTE.**

A Mondial Assistance sempre teve como seu primeiro objetivo a busca constante de aprimoramento da qualidade de seus serviços. Isso se refletiu no fato de termos sido a primeira empresa do segmento de Assistência 24 Horas a receber o Certificado ISO 9000, em 1995, e que vem sendo mantido ininterruptamente desde então (hoje já como ISO 9001, versão 2000).

Com mais de 65.000 acionamentos de guinchos por mês, constatamos que em algumas ocasiões ocorriam atrasos na chegada dos prestadores ao local do sinistro/pane, que poderiam causar a insatisfação de nossos clientes. Havia a tendência de que essa situação piorasse em função do agravamento das condições de trânsito, principalmente em regiões como a Grande São Paulo.

Existia ainda a possibilidade de algum prestador acumular serviços, aceitando um chamado antes de finalizar um atendimento anterior. Finalmente, não tínhamos controle absoluto sobre o tempo de paradas para almoço, início e fim das jornadas, percursos efetuados e o tempo entre cada fase do processo de reboque dos veículos.

Sem a correção desses desvios, os reflexos na qualidade e nos custos dos serviços e conseqüentemente, em nossa rentabilidade, seriam inevitáveis. Portanto, nosso desafio era encontrar uma solução que permitisse-nos controlar mais de perto as etapas do atendimento e reduzir o tempo entre o chamado do cliente e a chegada do guincho ao local da ocorrência.

Identificado o problema e escolhendo a região da Grande São Paulo como ponto principal, elegemos as principais características que procurávamos encontrar nessa solução, sem que fosse necessário aumentarmos o número de guinchos: melhoria nos tempos médios de chegada (TMC), aumento da produtividade (serviços por guincho), redução dos custos da Mondial Assistance, redução dos custos dos prestadores, confiabilidade na troca de informações, rapidez no acionamento dos prestadores, rapidez na aceitação do serviço pelo prestador, rapidez na disponibilização dos serviços aos nossos Clientes e controle sobre a frota.

Após analisarmos profundamente a situação, decidimos optar pela adoção do sistema GPS (Global Positioning System), que atendia a todos os requisitos que havíamos determinado, em todos os nossos guinchos preferenciais da Grande São Paulo. Através da medição fornecida por satélites, o GPS fornece o posicionamento calculado por coordenadas de longitude, latitude e altitude. A precisão da informação fornecida pelo sistema é bastante expressiva, já que sua margem de erro é de 15 metros apenas. Integrado a um display de cristal líquido de 4 linhas com 40 caracteres cada fixado no console do guincho, o sistema de GPS fornece de forma constante essas informações, que são transmitidas para nossos sistemas e bases de dados, através de equipamentos de rádio frequência ou telefones celulares GSM/GPRS, também instalados no console.

Com essa base de dados atualizada constantemente, desenvolvemos módulos para a automatização do cruzamento dos dados do local da pane/acidente, com as informações de disponibilidade e localização mais próxima de nossos guinchos em nosso Sistema de Atendimento (ERP). Ou seja, o prestador que estiver livre e mais próximo do local receberá o serviço através de mensagem enviada ao display, que fica posicionado de forma estratégica no console do guincho.

Através da sequência de script definido pela Mondial Assistance, o motorista pressiona uma tecla em cada etapa do processo: aceite ou rejeição do serviço, início e fim do serviço, paradas (final de jornada, emergência, etc).

Pela Web, podemos acompanhar cada passo de cada um dos guinchos posicionados no mapa de seu Município, tendo uma visão imediata da disponibilidade de cada um.

Podemos ainda desenhar no mapa todos os roteiros e trajetos efetuados pelos guinchos, além de mapear todos os locais atendidos por hora, dia, mês ou período definido pelo usuário. Isso nos permite programar com maior precisão o posicionamento dos guinchos, reduzindo ainda mais o TMC. Utilizamos também mapas scaneados que permitem a sobreposição da posição do veículo sobre a sua imagem, funcionando de forma ainda mais precisa para sua localização e também como um guia de ruas.

As vantagens da utilização do GPS são inúmeras:

- ☒ Rapidez no envio de mensagens
- ☒ Confiabilidade da mensagem transmitida
- ☒ Descongestionamento dos canais tradicionais de comunicação
- ☒ Agilidade na tomada de decisões
- ☒ Controle da frota
- ☒ Segurança na operação
- ☒ Aumento de produtividade
- ☒ Redução de custos
- ☒ Bancos de dados das operações
- ☒ Visualização remota do desempenho da frota

A implantação do sistema GPS em nossos guinchos trouxe resultados expressivos:

- ☒ Redução em cerca de 30% do Tempo Médio de Chegada (TMC).
- ☒ Redução de gastos de nossos prestadores com combustível, desgastes do guincho e de pneus
- ☒ Aumento do número de serviços/dia por guincho
- ☒ Controle passo-a-passo de todos os serviços
- ☒ Identificação dos melhores motoristas

Os resultados vêm apresentando melhorias contínuas, o que demonstra a correção da solução que adotamos. Mais importante, porém, é o objetivo que tínhamos em mente com a adoção desse sistema e que está sendo plenamente atingido: a satisfação de nossos Clientes e dos consumidores finais de nossos serviços. Pesquisas feitas por nossa Gerência de Qualidade mostram índices de satisfação de consumidores finais de mais de 97% de consumidores "satisfeitos" ou "muito satisfeitos" com os serviços prestados pela Mondial Assistance. Além desse alto índice de satisfação, conquistamos uma significativa melhoria na composição desse índice nos últimos 12 meses, com o aumento dos clientes "muito satisfeitos" de 50% para 61%.

Todas as partes envolvidas foram beneficiadas com a adoção do GPS. A localização rápida do prestador em melhores condições de atendimento torna mais ágil o trabalho de nossos analistas. Essa agilidade se reflete em maior produtividade em nossa atividade, os prestadores são beneficiados ao aceitarem serviços mais próximos dos locais onde estão, e os consumidores finais de nossos serviços recebem um atendimento muito mais rápido, em um momento em que qualquer minuto a menos de espera significa muita tranquilidade e satisfação a mais.

Tudo isso se reflete positivamente em nossos Clientes corporativos, já que os serviços de Assistência 24 horas prestados pela Mondial Assistance constituem um alto valor agregado aos seus produtos e também uma importante ferramenta de fidelização de seus consumidores finais.

**Mondial Assistance: Qualidade e Agilidade na Rota do Cliente.**