

# MONDIAL ASSISTANCE: GARANTIA DE AGILIDADE NO ATENDIMENTO

Case para o Prêmio ANSP 2005

Preparado por:

Charles Chuahy  
Gerente de Projetos  
Tel: (11) 3178-2599  
[charles.chuahy@mondial-assistance.com.br](mailto:charles.chuahy@mondial-assistance.com.br)

*Agosto, 2005*

**SINOPSE**

Em 2004 a Mondial Assistance implantou um sistema de acionamento e controle de guinchos por GPS com o objetivo de agilizar o acionamento e a chegada dos prestadores de serviços aos locais de chamadas de nossos clientes. Esse projeto é um grande sucesso: hoje temos quase 200 guinchos com esse sistema e o Tempo Médio de Chegada (TMC) para casos por eles atendidos foi reduzido para apenas 19 minutos nos grandes centros urbanos.

Uma vez resolvida essa parte da questão, voltamos nosso foco para reduzir o tempo de chegada dos demais prestadores de serviços de guincho, que ainda não possuem o sistema de GPS, e também para os prestadores de serviços de socorro mecânico no local da ocorrência, que representam aproximadamente 60% dos casos de assistência atendidos por nossas plataformas.

Mais uma vez aliamos a busca da qualidade à tecnologia e iniciamos um novo projeto que contou com a participação ativa de nossas áreas de Rede de Prestadores, Acionamento e Informática.

Assim, a Mondial Assistance continua na busca das melhores soluções de atendimento aos seus Clientes e mantém a qualidade como ponto fundamental de sua atuação.

### ***A busca contínua da agilidade***

A questão da agilidade no atendimento de solicitações de serviços de guincho já havia sido levantada, e parcialmente resolvida, em 2004, quando implantamos o acionamento e a monitoração desse serviço via GPS.

Com cerca de 30% dos acionamentos atendidos através desse sistema, restavam outros 70% que necessitavam maior controle, uma vez que os potenciais problemas identificados eram os mesmos:

- ☒ Imprecisão na informação de tempo de chegada ao cliente;
- ☒ Eventual ocorrência de atrasos na chegada do prestador;
- ☒ Tendência de agravamento nas condições de trânsito, principalmente nos grandes centros urbanos;
- ☒ Possibilidade de acúmulo de serviços de um prestador.

Como na oportunidade da implantação do acionamento via GPS, o nosso desafio agora era de encontrar uma solução que pudesse não só nos dar o controle preciso desse tempo de chegada como também gerar as informações necessárias para que pudéssemos reduzi-lo, aumentando a qualidade do atendimento aos clientes.

### ***Benefícios do projeto***

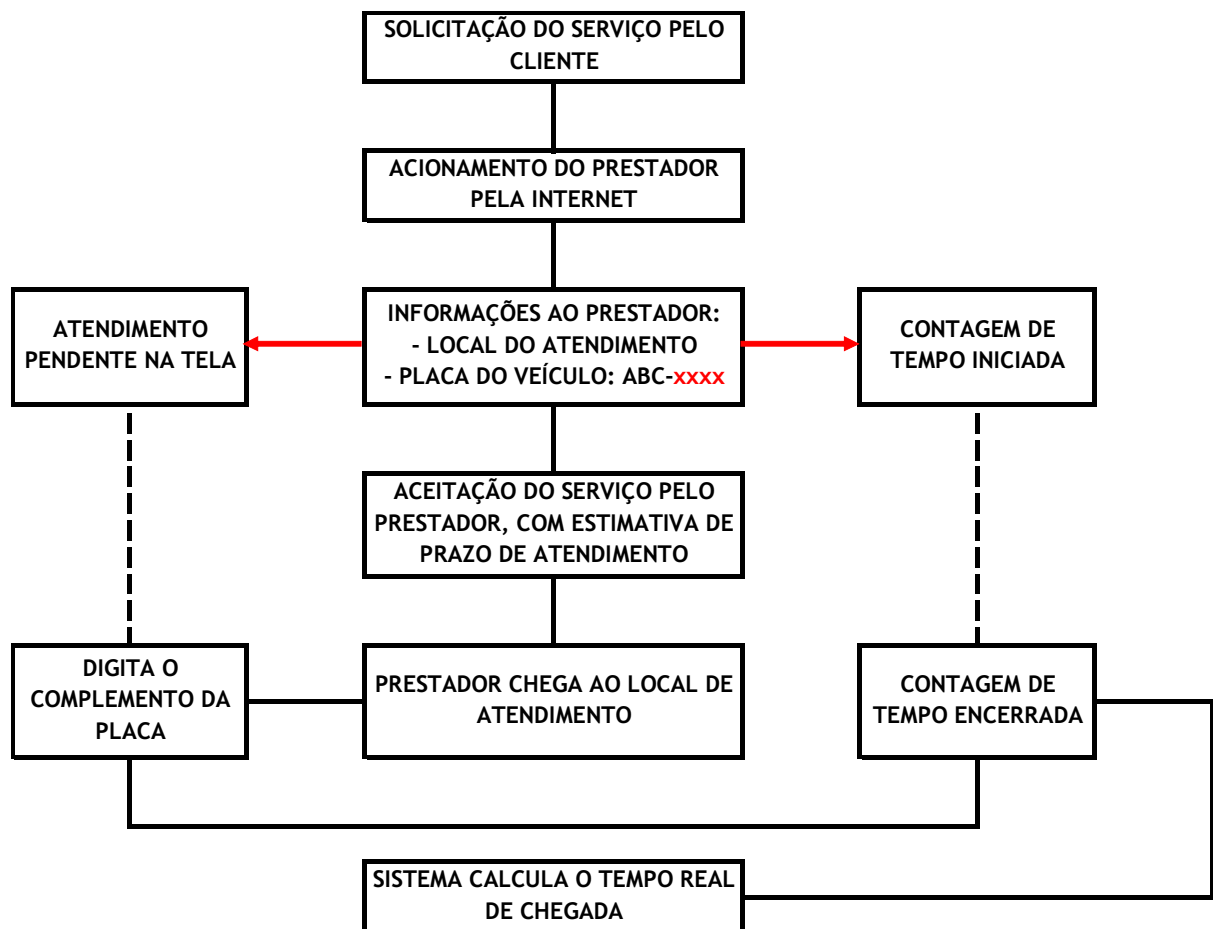
A implantação desse novo projeto buscou a obtenção dos seguintes benefícios:

- ☒ Conhecimento do prazo real de atendimento
- ☒ Melhoria do prazo de atendimento
- ☒ Possibilidade de contato ativo com o Cliente mantendo-o informado sobre o atendimento
- ☒ Monitoramento on-line com posicionamento imediato ao Cliente
- ☒ Confiabilidade na troca de informações
- ☒ Rapidez na disponibilização dos serviços aos nossos Clientes
- ☒ Identificação dos pontos críticos e sua correção
- ☒ Maior racionalização da utilização da frota
- ☒ Medição da qualidade de cada prestador

*A solução eficiente*

A Mondial Assistance utiliza o sistema ViaNet para o acionamento de prestadores que não estão incluídos no sistema de GPS. Esse sistema foi o ponto de partida para o desenvolvimento da solução para a situação que se apresentava.

Essa solução, batizada de Controle de Tempo de Chegada (CTC), foi desenhada da seguinte forma:



Como se vê, uma solução aparentemente simples, mas desenvolvida com base em suporte tecnológico através de sistemas desenvolvidos internamente e através da forte parceria que mantemos com nossos prestadores de serviços.

A partir da implantação do CTC, passamos a abastecer nossa base de dados para criar um ponto de comparação com a evolução pretendida. Criados os parâmetros, passamos a buscar essa evolução, implantando um plano de incentivos para os prestadores de serviço com melhor desempenho.

**Resultados controlados**

Após apenas 1 mês de implantação do CTC, os resultados atingidos foram extremamente favoráveis, como pode ser visto nas tabelas abaixo:

**SERVIÇO: SOCORRO MECÂNICO**

REGIÃO	REDUÇÃO % TMC
SALVADOR	37,5%
RECIFE	32,6%
BRASÍLIA	31,1%
FORTALEZA	30,3%
SÃO BERNARDO DO CAMPO	20,0%
SÃO PAULO	16,7%
RIO DE JANEIRO	15,8%
BELO HORIZONTE	15,4%
CAMPINAS	15,0%
CURITIBA	11,8%
<b>MÉDIA</b>	<b>23,6%</b>

**SERVIÇO: GUINCHO**

REGIÃO	REDUÇÃO % TMC
RECIFE	30,0%
CURITIBA	17,8%
SÃO BERNARDO DO CAMPO	17,0%
BELO HORIZONTE	16,3%
CAMPINAS	16,3%
FORTALEZA	15,2%
SÃO PAULO	15,1%
RIO DE JANEIRO	14,7%
SALVADOR	12,8%
BRASÍLIA	12,5%
<b>MÉDIA</b>	<b>16,8%</b>

Os resultados apresentados nas tabelas acima nos mostram que, apesar do pequeno prazo decorrido desde o início da medição, houve uma expressiva melhoria no TMC, ainda que em algumas regiões tenhamos uma grande oportunidade de maiores reduções. Esse objetivo será alcançado nos próximos meses, na medida em que ampliarmos o alcance do CTC para todos os prestadores.

### *Vantagens do CTC*

A adoção do CTC, combinada com a implantação do sistema de GPS em 2004, apresenta as seguintes vantagens:

- ✚ Controle de 100% dos acionamentos de serviços de socorro mecânico e guinchos;
- ✚ Maior rapidez no atendimento dos chamados dos Clientes;
- ✚ Pró-atividade na comunicação com o Cliente no caso de eventual atraso com relação ao prazo estimado de chegada informado;
- ✚ Identificação dos prestadores mais eficientes, que são beneficiados com maior volume de serviços;
- ✚ Criação de base de dados com estatísticas por região, por tipo de serviço e por prestador;
- ✚ Total confiabilidade dos dados obtidos;
- ✚ Maior satisfação dos Clientes (pessoas físicas e Corporativos).

### **Conclusão**

A adoção do CTC vem ao encontro da busca contínua da Mondial Assistance pela qualidade, marca registrada de nossa atuação.

Na medida em que conseguimos agilizar o atendimento aos Clientes, aumentamos a produtividade de nossas plataformas de Atendimento e Acionamento e dos prestadores de serviço, que passam a trabalhar com resultados reais de seu trabalho.

Os principais beneficiários dessas melhorias são os Clientes usuários de nossos serviços e, conseqüentemente, nossos Clientes Corporativos, a quem representamos em cada serviço solicitado.

Assim, continuamos a agregar cada vez mais valor a seus produtos, aumentando a fidelização e a retenção de seus Clientes.

***Mondial Assistance: Seus Clientes em boas mãos.***