

De fabricantes de pintura a gestores de siniestros

Algunos fabricantes de productos de repintado han aumentado su implicación en el mercado de la reparación de vehículos, pasando de convertirse en meros proveedores de materiales a posicionarse como generadores de flujos de trabajo hacia el taller a través de la actividad de gestión de siniestros.

CEI Europa, Nobilas o Unidad de Gestión 5 Estrellas son tres ejemplos de una de las actividades más recientes abordadas por los fabricantes de pintura: la gestión de siniestros. La situación privilegiada de los proveedores de pintura en el mercado históricamente les permite identificar a los talleres mejor preparados que, en la mayoría de

los casos, han entrado a formar parte de las redes y programas de fidelización promovidos por las marcas.

Poco a poco, estas redes se convirtieron en importante herramienta a la hora de captar nuevos clientes, principalmente flotas. De este modo, los clientes se beneficiaban de unos trabajos estandarizados con condiciones previamente establecidas, los talleres recibían un mayor flujo de



Las empresas de gestión de siniestros se han convertido en clientes preferenciales de muchos talleres de carrocería

Las empresas de gestión de siniestros atienden a los conductores desde el momento en que se produce el accidente.

vehículos y los fabricantes mejoraban su venta de producto y la fidelización de sus clientes.

En este contexto, la gestión de siniestros supone dar un paso más en esta estrategia, ya que los fabricantes de pintura se convierten en intermediarios entre clientes y talleres, aprovechando su conocimiento del mercado para ofrecer a las flotas y compañías aseguradoras la externalización de todos los detalles de la reparación -desde que se produce el accidente hasta que el vehículo reparado es entregado al conductor-, y generando y centralizando grandes volúmenes de trabajo que les permiten convertirse en clientes preferenciales de los talleres de chapa y pintura.

BENEFICIOS. La posición de las empresas especializadas en gestión de siniestros les permite relacionarse con los tres extremos de la reparación: los

¿QUÉ OFRECEN LAS COMPAÑÍAS DE GESTIÓN DE SINIESTROS?

Para sus clientes directos o partners ofrecen:

- ✓ reparaciones de calidad.
- ✓ optimización de los plazos de reparación.
- ✓ simplificación de la administración.
- ✓ estadísticas e informes claros y consolidados.
- ✓ control de coste y facturación

Para el conductor ofrecen asistencia en accidente con:

- ✓ atención telefónica durante todo el proceso, desde la notificación del siniestro a la entrega del vehículo.
- ✓ valor añadido a través de la red de talleres:
 - entrega y recogida en todos los casos,
 - preferencia y rapidez en la reparación,
 - garantías,
 - limpieza interior y exterior del vehículo,
 - área de atención al cliente en el taller,
 - seguridad, etc.

En cuanto a los talleres, las compañías de gestión de siniestros:

- ✓ se convierten en proveedor adicional de trabajo.
- ✓ garantizan un flujo de trabajo constante.
- ✓ facilitan el acceso a la mejor tecnología.
- ✓ ofrecen formación continua del personal.

Fuente: CEI Europa.

que pagan (clientes directos, ya sean flotas corporativas, empresas de renting, aseguradoras o brokers de automoción), los usuarios (conductores del vehículo) y los que realizan los trabajos (talleres de chapa y pintura). El éxito de las empresas de gestión de siniestros se basa en la creación de valor en todos estos sectores.

En primer lugar, los conductores se benefician de servicios de movilidad, ya que estas compañías les garantizan un automóvil durante todo el proceso de reparación, mejorando la satisfacción del usuario con respecto a su flota, empresa de renting o aseguradora. Además, los clientes finales se benefician tanto de un mayor acceso a la información sobre la evolución de la reparación como de servicios preferenciales en los talleres (lavado, garantía, etc.).



Los call centers se encargan de coordinar los trabajos de reparación.

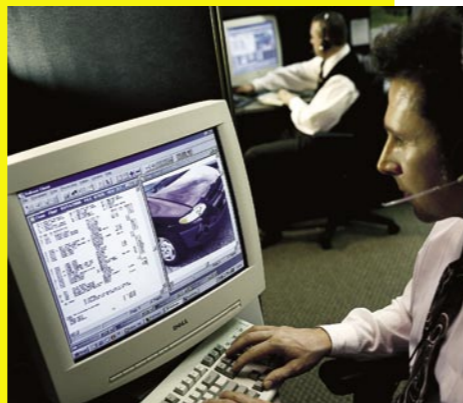
En segundo lugar, estas empresas ofrecen grandes ventajas a sus clientes directos. La externalización del servicio de gestión de siniestros es un gran aliciente en un entorno empresarial en el que cada vez es mayor la tendencia a convertir los costes variables en fijos a través de la contratación de especialistas en distintos ámbitos.

Finalmente, los talleres seleccionados por estas empresas para realizar los trabajos de reparación se benefician, principalmente, de un aumento del volumen de trabajo y de un flujo de vehículos constante. De este modo, se evitan la estacionalidad de la actividad y los tiempos muertos en el taller, rentabilizando al máximo la inversión y facilitando el acceso a tecnologías más avanzadas y a formación sobre las últimas tendencias de la reparación. Además, a través de las compañías de gestión de siniestros, realizan trabajos de reparación con empresas a las que resulta prácticamente imposible acceder a título individual.

El aprovechamiento de los últimos avances en cuanto a gestión de la información es un factor fundamental

PASO A PASO

- 1 La actividad comienza al recibir la llamada de un conductor o de una compañía, notificando que ha sufrido un siniestro.
- 2 El call center anota la declaración de datos.
- 3 Las operadoras organizan la recogida del vehículo, le asignan un taller -basándose en la carga de trabajo de los reparadores de la zona- y facilitan un coche de cortesía al usuario.
- 4 El taller realiza un presupuesto que envía electrónicamente, adjuntando fotos de los desperfectos.
- 5 El perito valida el presupuesto remoto y autoriza el comienzo de la reparación.
- 6 Las operadoras del call center realizan el seguimiento de la reparación para informar a la compañía y al conductor sobre la evolución de los trabajos, fecha prevista de entrega y posibles incidencias.
- 7 Finalizada la reparación, el call center envía un SMS de notificación al usuario.
- 8 Las operadoras organizan los detalles para la entrega del vehículo al conductor.



en el negocio. Estas empresas cuentan con aplicaciones específicas para integrar y manejar toda la información necesaria, lo que, normalmente, requiere que los talleres dispongan de software específico y de ordenadores con conexión a Internet de alta velocidad. Además, en algunos casos también será necesario contar con cámaras digitales para realizar fotografías de los daños, que deberán transmitirse para recibir la autorización de la reparación. ◀



Reparaciones Invisibles Éxito visible

Nuestro objetivo - su éxito

Una reparación invisible - el objetivo final de todo pintor y el deseo de su cliente. Conseguir una perfecta reparación es un tema y obtener un proceso de reparación uniforme y eficiente es otro. Cuando hablamos de productividad y eficiencia usted necesita algo más que una buena pintura. Los sistemas de reparación y servicios Sikkens le ofrecen una completa gama de excelentes productos, cursos de formación, soporte en color, sistemas de Reparaciones Rápidas y servicios de consultoría. Como parte de Akzo Nobel, fabricante de pinturas nº1 en el mundo, usted se beneficiará de la última tecnología e innovación. Siempre focalizados en los resultados, haciendo que su éxito sea visible.

Sikkens - Los expertos en aumentar la rentabilidad del taller