

Correio da Manhã – 6 de Julho

Serviço Ousado e Inovador

A Mondial Assistance, líder mundial de assistência e seguros de viagem, está em Portugal há dez anos. Nos últimos quatro, a empresa quadruplicou o número de efectivos. Este aumento em época de crise traduz a consolidação de um grupo que tem feito da inovação a pedra de toque da sua estratégia.

“Temos capacidade interna nos adaptarmos a qualquer realidade”, sublinha a propósito do director de operações, Miguel Rijo.

Numa empresa moderna que faz da assistência nos mais diversos domínios o seu negócio, a plataforma de “Call center” ocupa um lugar central. Dizer “call center” ou “centro de contacto” em português corrente é a mesmo que dizer gente nova. A equipa da Mondial Assistance é também por inerência directa do trabalho que faz, uma equipa jovem. Uma equipa em permanente crescimento e mobilidade, sustentados pela expansão da empresa e dos negócios.

Quinta da Fonte, arredores de Lisboa. As paredes de vidro do edifício deixam ver o verde de plantas e arbustos da área envolvente. No interior no piso térreo, fica o “call center”. Nele trabalham números redondos uma centena de jovens. Naquela manhã o ritmo era intenso. Segundo Miguel Rijo era um dia igual a tantos outros.

No “call center” da Mondial Assistance há equipas específicas a atender os clientes da banca e dos seguros, outras a trabalhar na assistência automóvel e outras ainda na assistência a pessoas em viagem. Há também as equipas que têm a cargo as marcas automóveis.

“A nossa expansão permite-nos recrutas bastante”, adianta Miguel Rijo. Neste momento em concreto a prioridade está no esforço da equipa de Apoio à Gestão de Sinistros, serviço pioneiro da Mondial Assistance nas nossas estradas.

O serviço, que em 2005 recebeu o Prémio Inovador da Optimus, funciona assim: o cliente liga a dizer que tem um sinistro. Na Quinta da Fonte monitoriza-se o local onde se encontra o “técnico móvel” mais próximo que de imediato é reencaminhado na sua moto ou carro. No terreno o técnico dirige-se ao sinistro a quem presta apoio directo, aconselha nos procedimentos a seguir e documenta fotograficamente o local e todos os documentos relativos ao processo.

Além de toda a celeridade que introduziu este serviço é uma ferramenta importantíssima no combate à fraude”, sublinha Miguel Rijo.