

Mondial Assistance – Valor Acrescentado às Gestoras de Frota

A sua história remonta aos anos 50 e o know-how adquirido ao longo de décadas aliado à panóplia de serviços apresentados transformaram a Mondial Assistance no líder mundial no sector de actuação.

No sentido de conhecer melhor os serviços orientados para as gestoras de frotas, a equipa de reportagem da «Pais Positivo» falou com Filipe Almeida, director Comercial e Marketing da Mondial Assistance.

Sendo o maior grupo de assistência a nível mundial, quais os serviços que a Mondial Assistance disponibiliza para o mercado nacional e quais as suas orientadoras?

A Mondial Assistance é uma companhia de assistência integrada num grupo que possui 35 unidades de negócio exclusivas a nível internacional. Regozijamo-se de, no presente, formarmos a maior companhia mundial do ramo em termos de facturação e resultados. Inicialmente, a actividade core resumia-se à assistência aos clientes das seguradoras, bem como às marcas automóveis. A experiência adquirida ao longo dos anos permitiu-nos alargar o leque de opções e a expansão para novas áreas de negócio tornou-se uma realidade. Actualmente, a Mondial Assistance actua em quatro grandes áreas: Banca seguros, fabricantes de automóveis e gestores de frota; turismo (companhias aéreas, agências de viagens; áreas da saúde (grupos hospitalares, laboratórios farmacêuticos). São estes os quatro grandes vectores desenvolvidos pelo grupo, havendo, porém, uma área transversal a todos; os serviços de apoio, como os call center e telemarketing.

No que diz respeito à área automóvel, quais as linhas orientadoras da Mondial Assistance?

Relativamente ao sector auto, trabalhamos com grande proximidade junto das marcas automóveis. No final dos anos 90 assistimos ao emergir do novo esquema financiamento operacional, designado por renting, e as gestoras de frota no sector das empresas passaram a ser um interveniente importante na indústria automóvel nos mercados europeu e norte-americano. É uma área que temos vindo a acompanhar de muito perto e, ao longo dos tempos, vários clientes importantes têm vindo a laborar em parceria com a Mondial Assistance.

Quais os produtos que a Mondial Assistance disponibiliza às empresas gestoras de frota?

Em termos operacionais, as gestoras de frotas têm quatro grandes desafios: a aquisição das viaturas, o financiamento automóvel (funding), e o valor residual da retoma do automóvel e os serviços operacionais. E é precisamente nesta última área onde a Mondial Assistance intervém, entregando «chave na mão» uma solução operacional em outsourcing. Os serviços operacionais albergam contratos de manutenção, extensão de garantia, programada de viaturas de substituição, pneus, linha telefónica de apoio ao condutor e toda a vertente operacional correlacionada com estes serviços.

Considera, então, que os serviços operacionais da gestão de frotas fornecidos por empresas de assistência contribuem de forma decisiva para que a estrutura das gestoras de frota seja bem mais leve...

O outsourcing permite oferecer Maios flexibilidade a uma gestora de frota, tornando a sua estrutura mais leve e com grande mobilidade. Desta forma, as gestoras de frota «ganham tempo» para se concentrarem no seu core business, obtendo mais espaço para a criação de novas soluções e para se poderem diferenciar da concorrência.

Quais as vantagens deste tipo de serviço?

Acima de tudo a Mondial Assistance disponibiliza uma solução integrada, onde construímos os serviços à medida do Cliente. Na nossa relação com os clientes privilegiamos dois grandes aspectos: O primeiro é que não existe conflitos de interesses (os nossos Clientes são institucionais). O segundo é que através de uma relação muito próxima com o Cliente, propomos permanentes novas soluções com base em inovação.