



accenture

High performance. Delivered.

**Optimização do Custo de Sinistros Automóvel
através da gestão de prestadores**

Lisboa, 07 de Maio de 2008

AGENDA



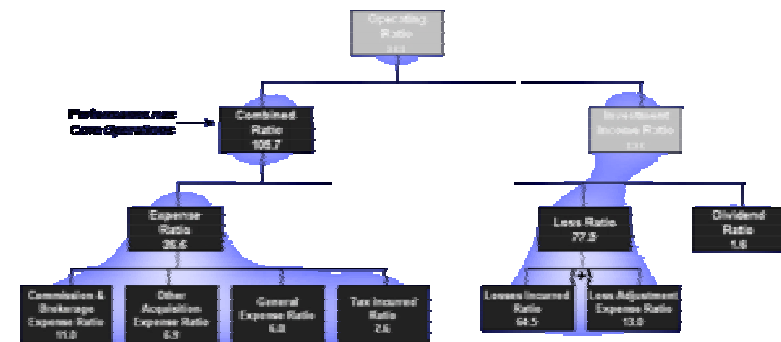
Enquadramento e Oportunidade

Caso Prático

Enquadramento e Oportunidade



- Em termos internacionais, ao nível dos prestadores envolvidos na gestão de sinistros, tem-se assistido ao forte desenvolvimento da **COOPERAÇÃO** entre as Seguradoras em **INICIATIVAS PARTILHADAS**, transversais, como alavanca estratégica para a melhoria da **RENTABILIDADE** e inerente vantagem competitiva.



- Como resposta, as acções têm incidido em iniciativas de cooperação:

**Plataformas Transversais
para relacionamento com prestadores**

Gestão da Fraude

Enquadramento



- **Quais são os principais desafios do sector?**

- **Valor: Oferecer um preço competitivo;**
- **Serviço: Melhorar a percepção do cliente sobre o valor do serviço**
- **Rentabilidade: Atingir resultados técnicos positivos consistentes**

“INDUSTRIALIZAÇÃO” DOS PROCESSOS DE SINISTROS

Oportunidade de melhorar a eficiência e eficácia mediante técnicas de “Industrialização”, já provadas noutros sectores

Desafios e Alternativas



- **Principais desafios**

- **Conseguir escala (acordos por volume)**
- **Catálogo online actualizado de bens e serviços**
- **Automatização e simplificação de processos (electronização);**
- **Gestão e Controlo Financeiro**

- **Alternativas**

- **Interna: Quando o Volume de sinistros é suficiente;**
- **Partilhada: Promover alianças para poder aumentar volume e partilhar investimentos.**
- **Externalizada: idêntica à partilhada mas ainda com aumento do controle sobre o processo de aprovisionamento, com níveis de serviço contratados.**

AGENDA

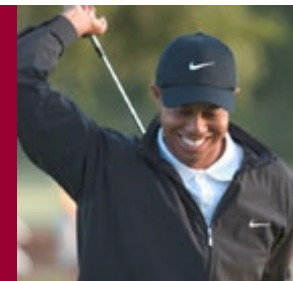


Enquadramento e Oportunidade

Caso Prático

Caso Prático

Análise do mercado e Proposta de Valor



Unidade Especializada de Serviços, centrada na **Gestão das Actividades de suporte** aos processos de **Sinistros Automóvel**, mas com elevado impacto no resultado técnico do ramo.

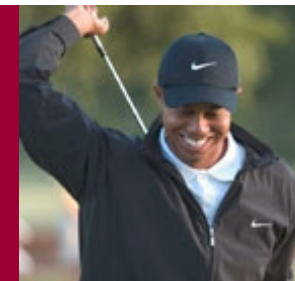


Drivers de Valor

- Alavancar a negociação com as redes de prestadores.
- Disponibilizar informação e serviços de alto valor acrescentado.
- Aumentar taxa de encaminhamento para ROR
- Normalizar conceitos e procedimentos.
- Partilhar dados.
- Agilizar processos e fluxos.
- Controlar os custos.

Caso Prático

Matriz de Serviços



- A Gestão de Actividades Não Core com alto impacto na Redução de Custos do Sinistro Automóvel, é articulada numa Matriz de Serviços prestado às Seguradoras associadas, EPS negociadas e Clientes assistidos.



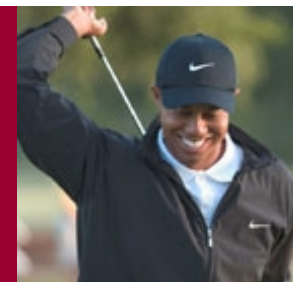
Implementação faseada

Áreas de Actuação

- Gestão da relação com Entidades Prestadores de Serviço
- Gestão Operacional
- Informação de Gestão

Caso Prático

Áreas de Actuação e Linhas de Serviço



Relação com Prestadores

- Análise contínua do mercado;
- Cadernos de encargos;
- Contratação;
- (re-)Negociação;
- *Balanced Scorecard* para prestadores, controlo dos níveis de serviço e qualidade;
- Processos de melhoria contínua;
- Auditorias;
- Formação



Gestão Operacional

- Melhor escolha e solicitação integrada do serviço;
- Controlo e pagamento de facturas;
- Gestão de tipologias de sinistros;
- Deslocação ao prestador por especialistas;
- Gestão de reclamações;
- Contacto com o segurado/lesado;
- Controlo de qualidade.



Informação de Gestão

- Informação para *Underwriting* (tarifação);
- Informação para o provisionamento de sinistros;
- Informação para gestão
- Estatísticas a pedido

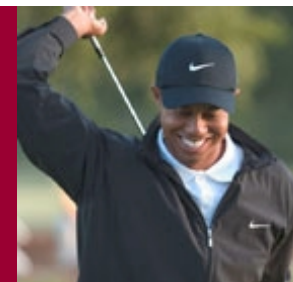
Linhas de serviço

- **Rede de Oficinas Recomendadas**
- **Peritagens**
- **Colocação de Salvados**

- **Rent-a-Car**
- **Quebra Isolada de Vidros**
- **Central de compras de Peças**
- **Averiguações**

Caso Prático

Indicadores de actividade

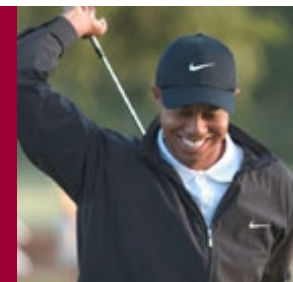


A Unidade Prestadora de Serviços opera desde início de 2007, operacionalizando uma rede de prestadores e com cumprimento dos níveis de serviço contratados

Indicador	Companhia
Leads recebidas/ano	85000
Serviços sincronizados/ano	6200
Números de salvados	3400
Número de Oficinas ROR	204
Peritos	96
Licitadores Salvados	32
Rent-a-car	8
Invocação Web Services/dia	31000

Caso Prático

Portal EPS



Toda a actividade, processos e organização está suportada por uma infra-estrutura tecnológica partilhada entre todos os intervenientes.

Plataforma EPS

Plataforma desenvolvida pela EPS que disponibiliza, de forma integrada, os seguintes serviços:

- Marcação de Peritagens
- Validação de Serviços de Peritação
- Acompanhamento de processo de Reparação
- Licitações de Salvados
- Marcação de Serviços de Rent-a-Car
- Gestão de Contratos



accenture

High performance. Delivered.

**Optimização do Custo de Sinistros Automóvel
através da gestão de prestadores**

Lisboa, 07 de Maio de 2008



Fluxo Rede de Oficinas Recomendadas

- A prestação do serviço, prevê uma clara divisão entre a área de actuação da Companhia, a UPS e os prestadores, mantendo-se na Seguradora todas as funções de definição da responsabilidade e aceitação do serviço.

