

# Hoy escribe

¡Salimos de la crisis!

**Jose María Castelo**

**Director General de GT Motive**



Nos dicen los expertos que en 2014 empezaremos a notar que salimos de la crisis. Bien, ¡por fin!, seguro que todos estamos de acuerdo en que ya era hora. Esta reactivación llevará a una mayor demanda en general de servicios y pólizas y, por supuesto, al final de la cadena a un mayor número de siniestros, a un mayor número de entradas en taller.

Ante este nuevo entorno, debemos evolucionar:

Los **Talleres** vamos a adquirir mayor protagonismo en el proceso del siniestro. Al fin y al cabo, somos los que ofrecemos el servicio final al Cliente y los que mejor sabemos sobre el método de reparación más adecuado en coste y calidad en cada momento.

Los **Peritos** seguiremos siendo parte clave del proceso, como expertos conocedores del vehículo, del comportamiento de los talleres de la zona y como garantes de la calidad final de todo el proceso técnico y económico.

Las **Compañías Aseguradoras** debemos dar mayor relevancia al momento de apertura del siniestro. Debemos conseguir toda la información posible en ese primer contacto con el Asegurado, que permita optimizar el método de inspección y reparación asignado en cada caso.

Como decía anteriormente, hemos de darle mayor protagonismo a la relación Taller/Asegurado. El proceso y la tecnología deben facilitar la fluidez de su interacción y permitir, al mismo tiempo al Tramitador y al Perito estar informados para que puedan actuar en los momentos

## ¿Cómo ayuda la tecnología?

**GT Motive Mitchell WorkCenter**, nos ayuda a todos y cada uno de nosotros a cumplir con esta expectativa final de satisfacción del cliente, con la eficacia adecuada.

Proporciona al **Taller** sistemas de recepción de encargos, de presupuesto, de gestión documental, de comunicación del estatus de la reparación al resto de actores, de gestión del recambio, de medidas de eficacia, cuadros de mando y satisfacción final del cliente.

A los **Peritos**, les ofrece las herramientas técnicas de peritación, de optimización de rutas, de movilidad, de valoración a distancia y la configuración de reglas de negocio.

Nos proporciona a las **Compañías Aseguradoras** automatismos que hacen que el Call Center o la web de apertura, disponga del conocimiento necesario para que cada siniestro se tipifique y gestione como si hubiera intervenido el más experto de nuestros tramitadores. Ayuda en el aumento de direccionamiento a los mejores talleres de la red y permite asegurar, siniestro a siniestro, que los costes están correctamente controlados. Por supuesto nos da una medida certera de la satisfacción de nuestro Asegurado en el proceso de la reparación.

La salida de la crisis va a suponer más trabajo, más siniestros, pero también más exigencia de control de costes, de mayor eficiencia de nuestros servicios y, por supuesto, con mayor calidad.