

Hoy escribe...

Eduardo Rodríguez Sierra

Director Comercial de Asitur



Decía *Henry Ford* que calidad significa hacer lo correcto cuando nadie está mirando. Y la calidad ha sido uno de los ejes fundamentales de Asitur desde su constitución hace ya más de 30 años, convirtiéndose en la compañía líder en servicios de asistencia para el mercado asegurador, con más de 3,6 millones de pólizas y más de un millón de servicios de auto gestionadas al año, apoyados por una red propia de grúas y 6.500 colaboradores a nivel nacional.

El Valor de la Asistencia

Nuestro modelo de gestión está basado en una serie de ejes que lo hacen único y diferencial, sustentados todos ellos en el eje principal que es la calidad:

- Excelencia en la tramitación
- Modelo de gestión de la red de proveedores
- Uso intensivo de tecnología

Esto nos permite ofrecer servicios de alta calidad a precios competitivos, generando experiencias positivas a través de los siniestros. En Asitur todo gira alrededor de la calidad, algo que se puede ver reflejado en el alto Net Promoter System (NPS®), índice que mide la recomendación que hacen los clientes de tus servicios y que ayuda a predecir el comportamiento real los mismos. Todo ello analizado a través de las más de 2.400 encuestas mensuales que se realizan desde empresas independientes.

Un compromiso de calidad basado en la trazabilidad de todo el proceso de gestión del siniestro y que se ve reflejado con nuestra participación en entidades como la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC) y la Asociación Española para la Calidad (AEC).

Una de nuestras máximas, *"respondemos.siempre"*, se demuestra con el reconocimiento del sector como la empresa de asistencia con más calidad del mercado, para lo cual contamos con plataformas de atención especializadas con tramitadores experimentados y en formación continua, capaz de atender más de 250.000 llamadas al mes. Un servicio de atención al cliente que ha sido galardonado con los premios más importantes del mercado.

Otro de los factores importantes de nuestro modelo de gestión es la estrecha relación con los colaboradores para alinearlos a la calidad que le exigen nuestros clientes. Para ello creamos, junto con Centro Zaragoza, un sistema de Certificación de Proveedores de Servicios de Asistencia en Carretera, a través del cual las empresas que cumplan los requerimientos definidos en el sistema, adquieren un compromiso de calidad aplicable a la gestión y servicios prestados.

Trabajamos intensamente con nuestros colaboradores para potenciar la reparación in situ como herramienta para reducir el coste medio siniestral, mejorar los tiempos y conseguir, por tanto, una mayor satisfacción del cliente.

Por último, es importante señalar nuestra apuesta por la innovación, con más de 3 millones de euros invertidos en este capítulo desde 2012, ya que estamos convencidos que esa inversión nos lleva a la diferenciación. En Asitur estamos convencidos del Valor de la Asistencia y estamos orgullosos de ser los líderes del mercado.

¿Y en el futuro? Seguimos trabajando, que es la mejor manera de predecirlo.