



Proaktywne podejście procesowe do szkód w pojazdach – promowanie ugód i warsztatów współpracujących

Artur Piechel

23.09.2014

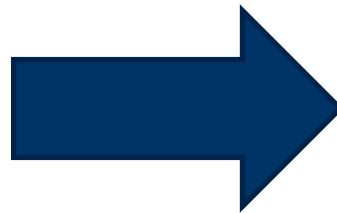
warta.

Zastosowanie telefonicznego trybu likwidacji w różnych obszarach likwidacji szkód

stan 31.12.2013

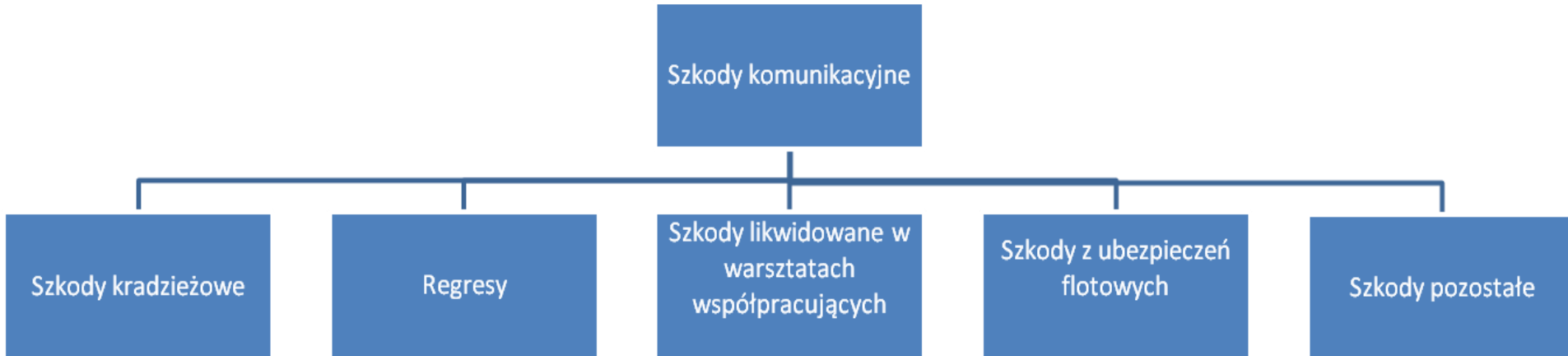


cel

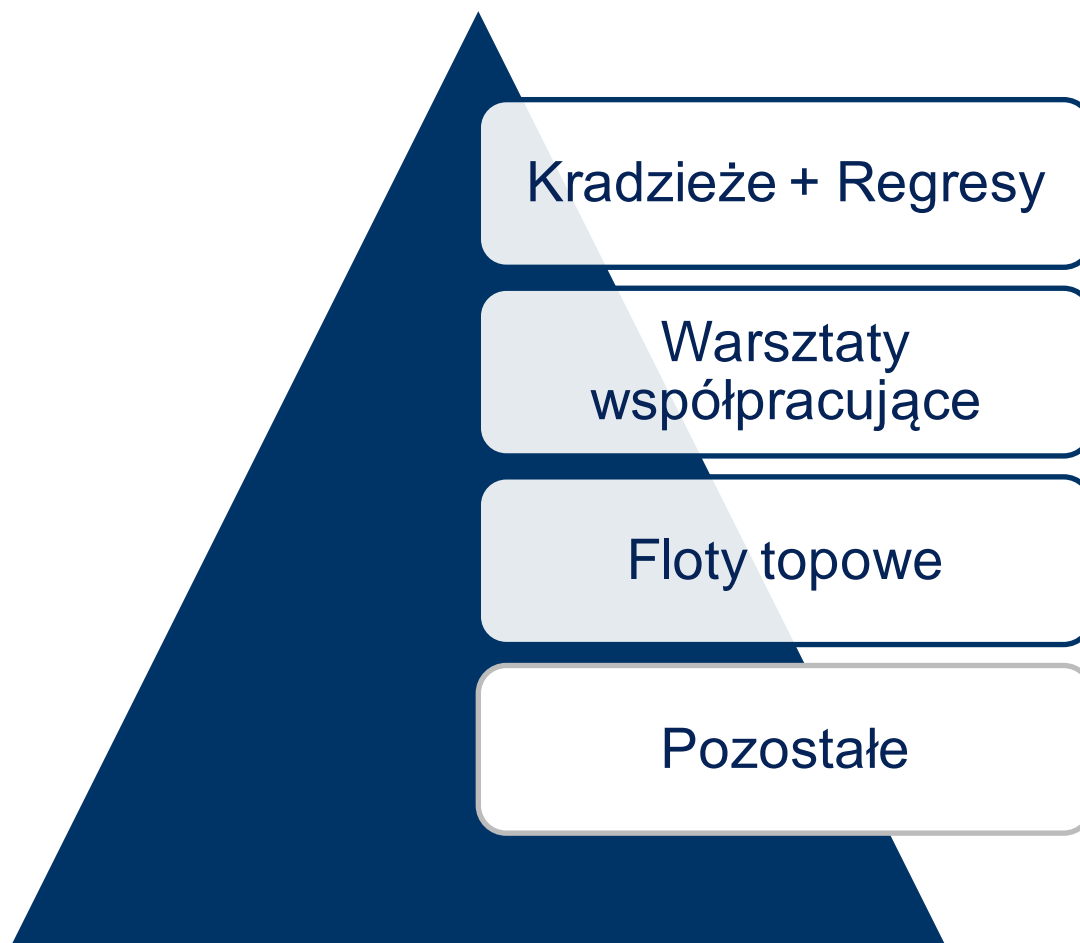


Wzrost udziału telefonicznego trybu likwidacji w obszarze likwidacji szkód komunikacyjnych

Podział szkód komunikacyjnych w momencie zgłoszenia



Rodzaje zgłaszanych szkód komunikacyjnych

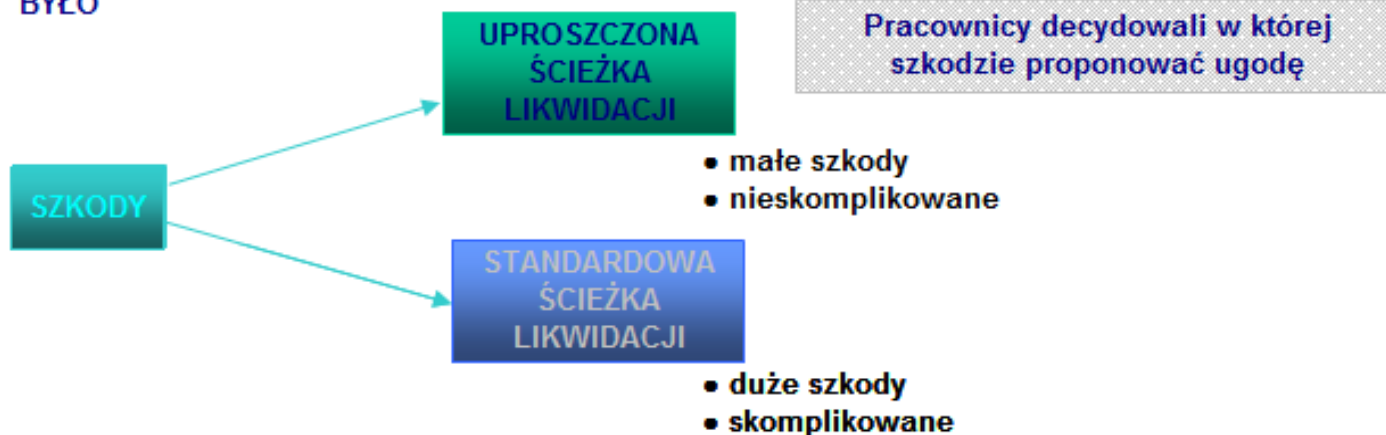


Proaktywne podejście do likwidacji w obszarze szkód komunikacyjnych pozostałych

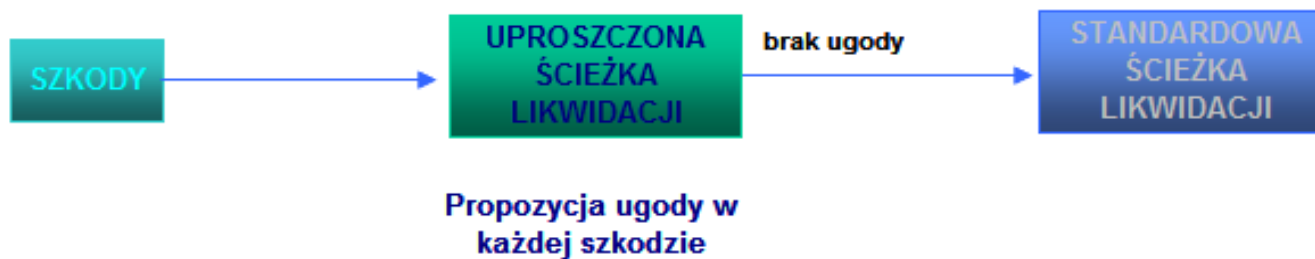
- Uproszczona ścieżka likwidacji,
- Szkody komunikacyjne pozostałe - tryby likwidacji,
- Szkody likwidowane w trybie porozumienia telefonicznego - dokumentowanie wysokości szkody,
- Zalety uproszczonej ścieżki likwidacji szkód przez telefon,
- Zagrożenia.

Zmiany w procesie likwidacji szkód komunikacyjnych

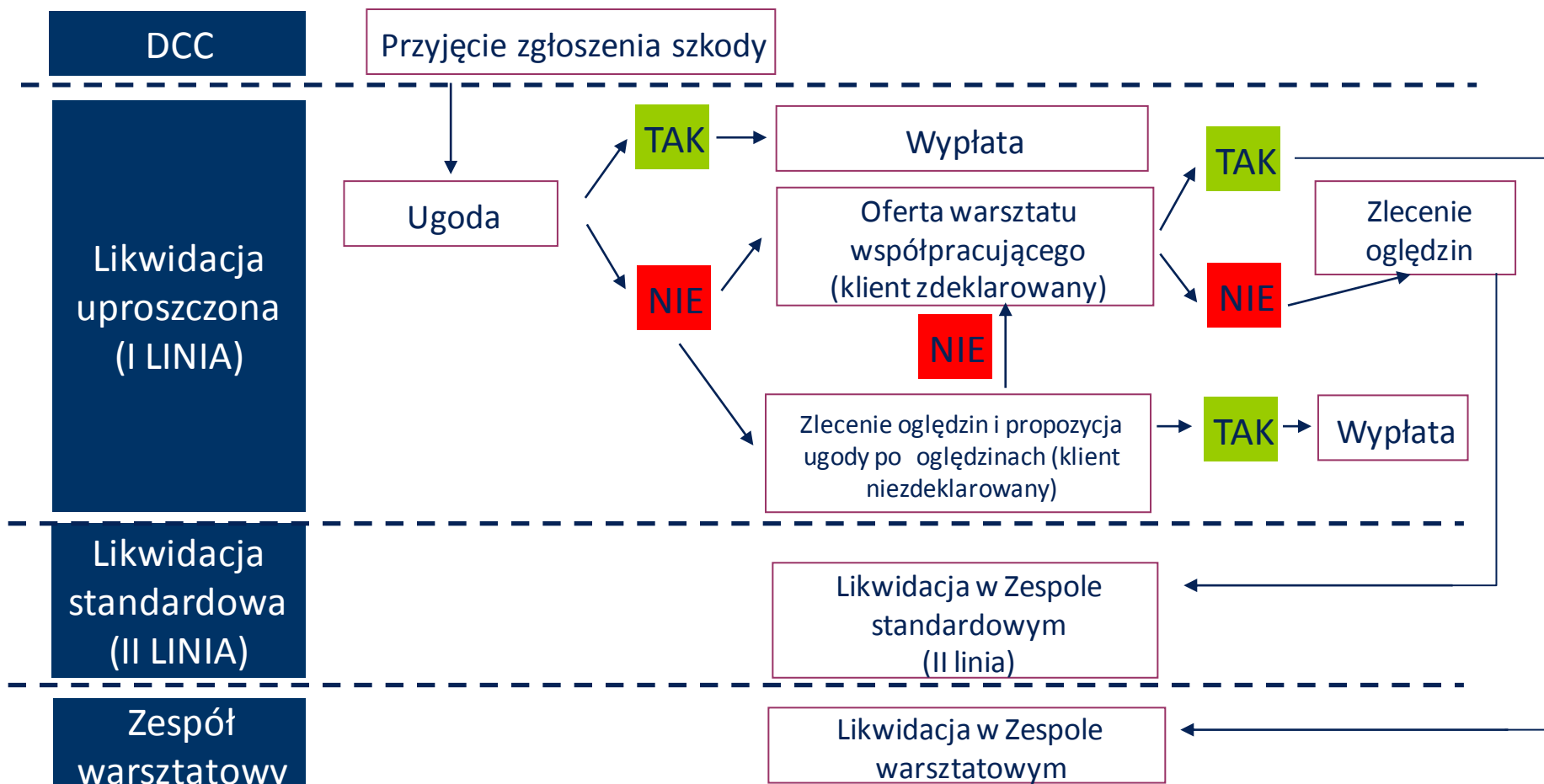
BYŁO



JEST

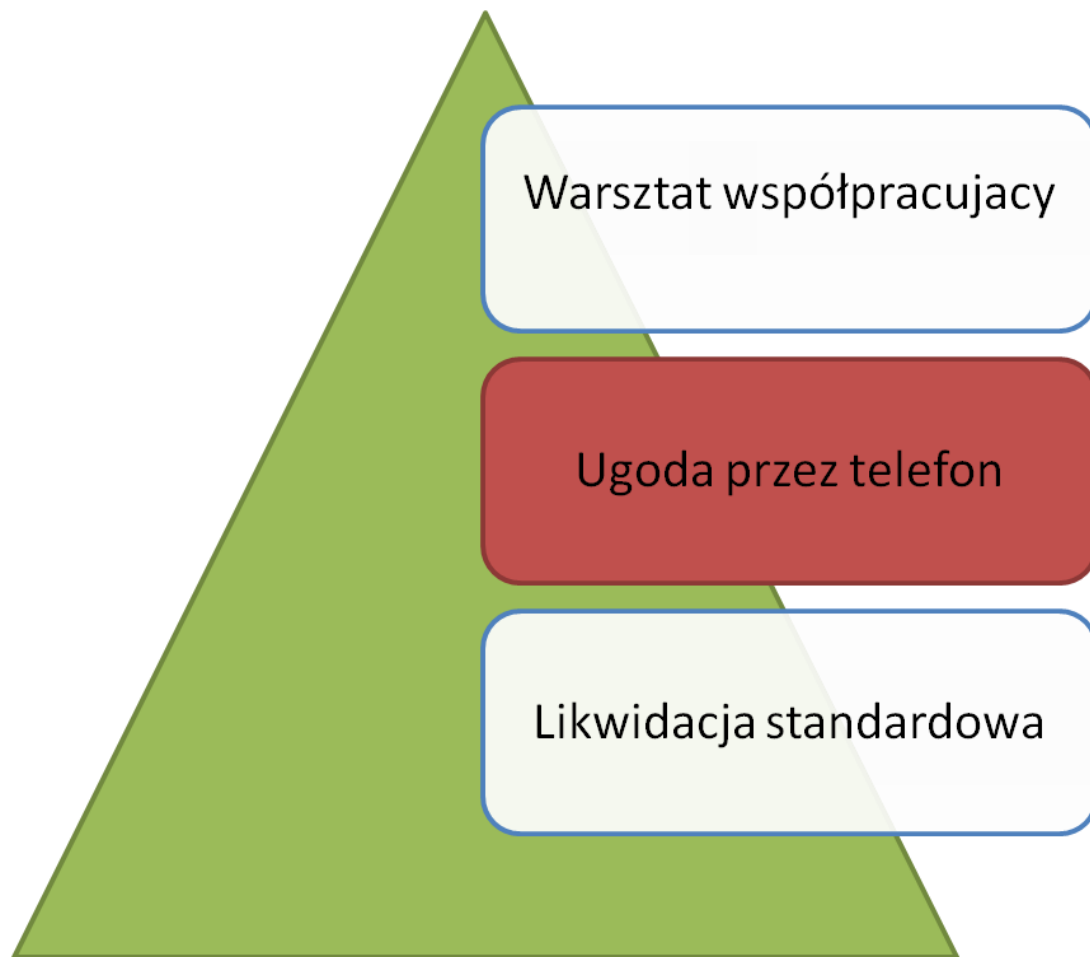


Uproszczona ścieżka likwidacji szkody

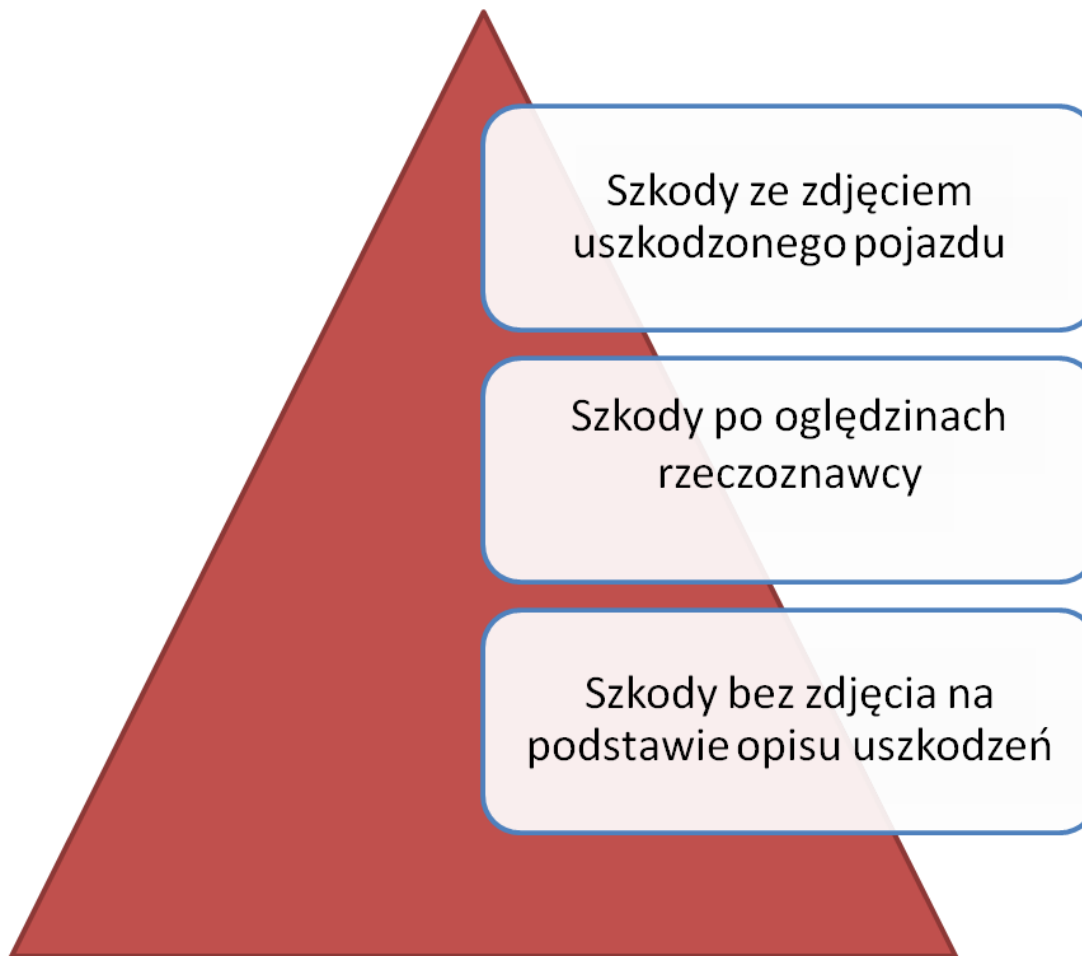


Klient zdeklarowany – klient, który stanowczo zadeklarował naprawę pojazdu w warsztacie

Szkody komunikacyjne pozostałe – tryby likwidacji



Szkody likwidowane w trybie porozumienia telefonicznego dokumentowanie wysokości szkody




Zalety uproszczonej ścieżki likwidacji szkód przez telefon

- Zwiększenie satysfakcji klientów,
- Ograniczenie ilości skarg i interwencji,
- Pozyskanie nowych klientów zadowolonych z procesu likwidacji,
- Ukierunkowanie procesu likwidacji,
- Rozszerzenie zakresu zawieranych ugód o roszczenia dodatkowe typu wynajem pojazdu zastępczego,
- Ograniczenie kosztów

Zagrożenia

- Zgłaszanie szkód fikcyjnych – konieczność wypracowania efektywnego procesu kontroli,
- Błędy techniczne przy dużych szkodach częściowych i całkowitych – wsparcie i nadzór ze strony rzeczoznawcy, zapewnienie procesu szkoleń pracowników,
- Wypalenie pracowników – odpowiedni dobór pracowników, zapewnienie profesjonalnego szkolenia z zakresu umiejętności zarządzania zadaniami oraz z zakresu negocjacji.



Dziękuję za uwagę