



# Supporte Integrado ao Negócio

Workshop | 27-Jan-2011



## PROGRAMA:

- 09:30** **Abertura da Sessão**  
Sérgio de Campos Moraes - Redware
- 09:45** **O contexto e evolução dos serviços de Suporte ao Negócio nas Organizações**  
Jorge Pereira da Costa - Roland Berger
- 10:15** **Optimização e partilha de benefícios**  
**Redução de custos e otimização de processos via outsourcing**  
Bruno Castro - Reditus Consulting
- 10:45 Coffee Break
- 11:00** **Compreender a necessidade da Transformação de Processos**  
Susana Catroga Gomes - Banco Popular
- 11:30** **Contact Center - Uma perspectiva operacional do Suporte ao Negócio**  
Rodrigo Mendonça - Ocidental Seguros
- 12:00** **Cuidados a ter com a externalização de Serviços de Suporte ao Negócio**  
Fernando Resina da Silva - Sociedade de Advogados Vieira de Almeida
- 12:30** **Conclusões e encerramento**  
Sérgio de Campos Moraes – Redware

# **Compreender a necessidade de um Contact Center**

## **Uma perspectiva operacional na Millenniumbcp Ageas**

Rodrigo Lopes de Mendonça

27 de Janeiro de 2011

# Compreender a necessidade de um Contact Center

## Uma perspectiva operacional na Millenniumbcp Ageas

Millenniumbcp Ageas  
GRUPO SEGUADOR

### Índice

- Perspectiva global da Millenniumbcp Ageas
- Centro de Contactos Ocidental
- Necessidade de criação do Centro de Contactos Ocidental
- Serviços prestados no Centro de Contactos Ocidental
- Benefícios de um Contact Center
- Evolução da procura
- Contactos por canal
- Índice de satisfação de Clientes

# Compreender a necessidade de um Contact Center

## Perspectiva global da Millenniumbcp Ageas

Millenniumbcp Ageas  
GRUPO SEGUADOR

Millennium  
bcp



Millenniumbcp Ageas  
GRUPO SEGUADOR

Ocidental seguros  
Millenniumbcp Ageas  
GRUPO SEGUADOR

Ocidental vida  
Millenniumbcp Ageas  
GRUPO SEGUADOR

Pensões gere  
Millenniumbcp Ageas  
GRUPO SEGUADOR

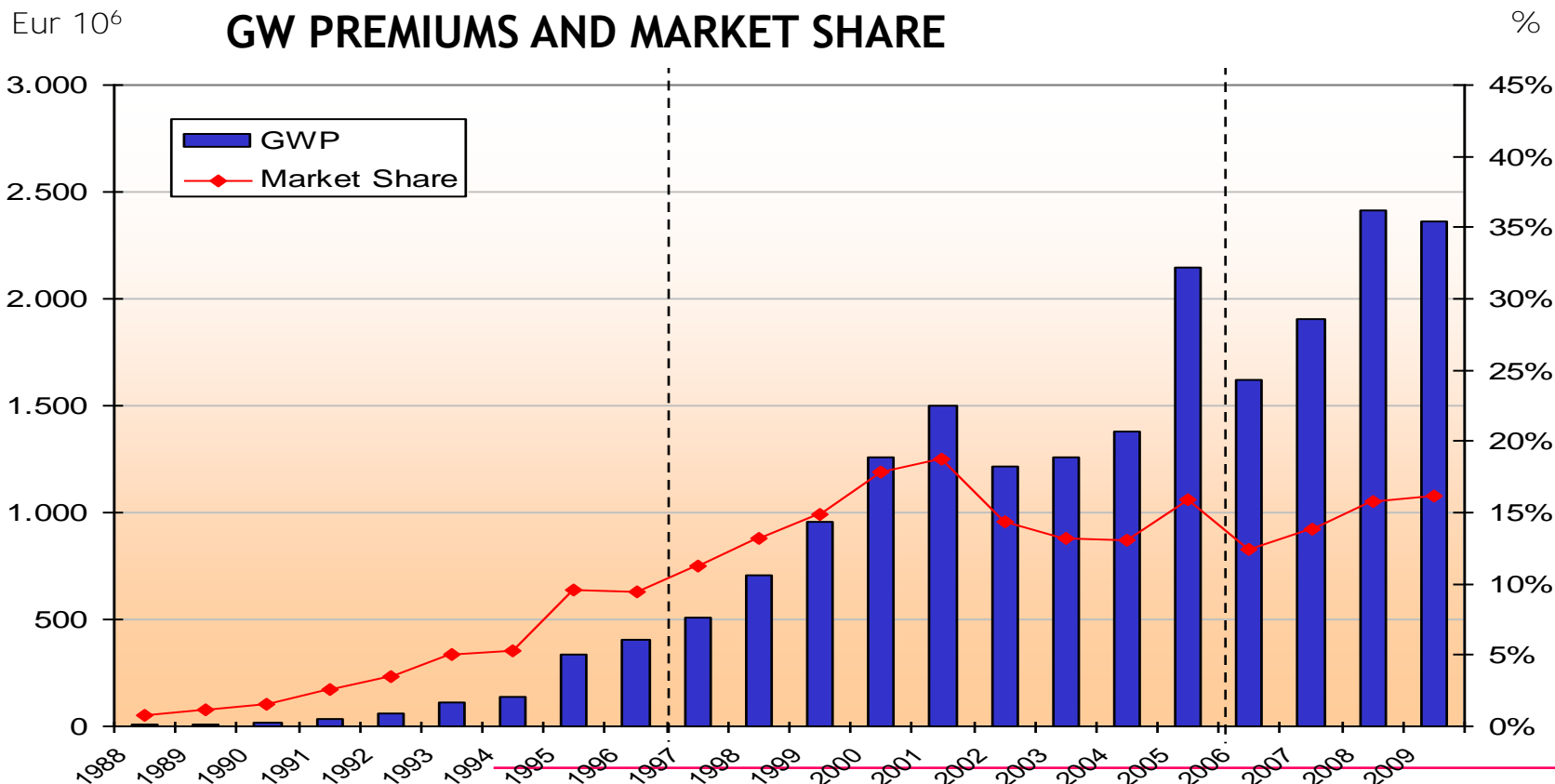
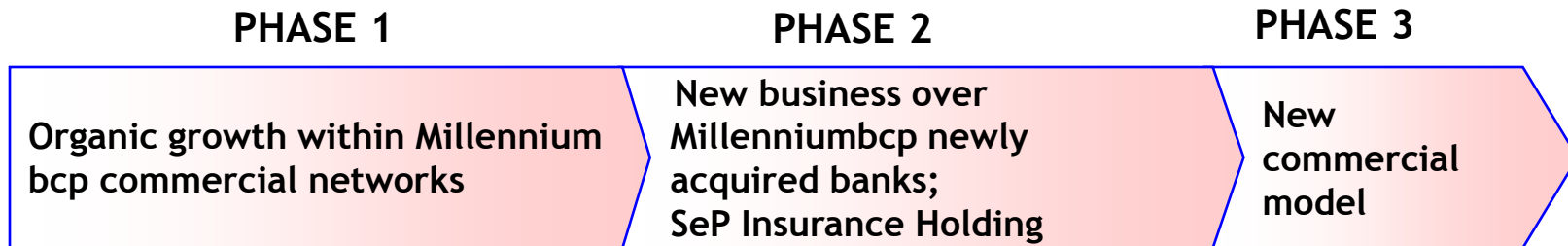


Médis  
Companhia Portuguesa de  
Seguros de Saúde, S.A.

# Compreender a necessidade de um Contact Center

## Perspectiva global da Millenniumbcp Ageas

Millenniumbcp Ageas  
GRUPO SEGUADOR



# Compreender a necessidade de um Contact Center

## Perspectiva global da Millenniumbcp Ageas - Market share

Millenniumbcp Ageas  
GRUPO SEGUADOR

	Player's	Dec 06	Dec 07	Dec 08	Dec 09
<b>Total</b>	Caixa Seguros	24,2%	26,0%	26,1%	30,2%
<b>Business</b>	<i>Millenniumbcp Fortis</i>	<i>12,4%</i>	<i>13,9%</i>	<i>15,8%</i>	<i>16,3%</i>
	Santander	10,7%	8,5%	11,5%	6,4%
	Grupo BES	13,3%	15,1%	17,4%	12,2%
	BPI Vida	7,1%	5,8%	3,0%	4,7%
	<b>Top 5</b>	<b>67,7%</b>	<b>69,3%</b>	<b>73,8%</b>	<b>69,8%</b>
<b>Life</b>	Caixa Seguros	20,0%	23,6%	24,7%	31,0%
<b>Business</b>	<i>Millenniumbcp Fortis</i>	<i>16,6%</i>	<i>18,6%</i>	<i>20,3%</i>	<i>20,7%</i>
	Santander	16,0%	12,4%	15,9%	8,9%
	Grupo BES	15,0%	17,5%	20,5%	13,3%
	BPI Vida	10,7%	8,5%	4,2%	6,6%
	<b>Top 5</b>	<b>78,4%</b>	<b>80,6%</b>	<b>85,7%</b>	<b>80,5%</b>
<b>Non-Life</b>	Caixa Seguros	32,6%	31,2%	29,6%	28,0%
<b>Business</b>	AXA	9,3%	9,3%	9,1%	8,8%
	Grupo BES	9,7%	9,9%	9,5%	9,5%
	Zurich	7,0%	6,9%	7,0%	7,4%
	Allianz	6,6%	6,5%	7,6%	7,8%
	<b>Top 5</b>	<b>65,2%</b>	<b>63,9%</b>	<b>62,8%</b>	<b>61,5%</b>
	<i>Millenniumbcp Fortis</i>	<i>3,8%</i>	<i>4,0%</i>	<i>4,4%</i>	<i>5,0%</i>

# Compreender a necessidade de um Contact Center

## Perspectiva global da Millenniumbcp Ageas - Distribution Channels

Millenniumbcp Ageas  
GRUPO SEGUADOR

		Portuguese Market			Millenniumbcp Fortis		
		Dec 06	Dec 07	Dec 08	Dec 06	Dec 07	Dec 08
Total	Agents & Brokers	32,6%	33,4%	30,0%	1,3%	1,3%	0,9%
Business	Own Branches	5,6%	5,4%	7,0%	4,3%	3,3%	2,9%
	Bank Network	59,4%	59,7%	61,8%	94,4%	95,3%	96,1%
	Other	2,3%	1,4%	1,2%	0,1%	0,0%	0,0%
	Agents & Brokers	10,3%	12,9%	11,9%	0,2%	0,1%	0,1%
Life Business	Own Branches	3,4%	3,8%	6,4%	4,2%	3,1%	2,3%
	Bank Network	83,8%	83,1%	81,6%	95,7%	96,7%	97,6%
	Other	2,5%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%
	Agents & Brokers	78,7%	77,9%	77,5%	11,0%	12,9%	10,6%
Non-Life Business	Own Branches	10,4%	9,0%	8,6%	5,4%	5,4%	10,4%
	Bank Network	9,1%	9,0%	9,9%	83,1%	81,3%	78,6%
	Other	1,9%	4,1%	4,0%	0,5%	0,5%	0,4%
	Agents & Brokers						

		Millenniumbcp Fortis Market Share		
		Dec 06	Dec 07	Dec 08
Total	Agents & Brokers	0,5%	0,5%	0,5%
Business	Own Branches	9,8%	8,8%	6,8%
	Bank Network	20,4%	22,8%	25,1%
	Other	0,3%	0,5%	0,4%
	Agents & Brokers	0,3%	0,2%	0,2%
Life Business	Own Branches	21,2%	15,7%	7,4%
	Bank Network	19,5%	22,1%	24,6%
	Other	0,0%	0,0%	0,0%
	Agents & Brokers	0,6%	0,7%	0,6%
Non-Life Business	Own Branches	2,1%	2,5%	5,5%
	Bank Network	37,2%	37,2%	36,1%
	Other	1,1%	0,5%	0,5%
	Agents & Brokers			

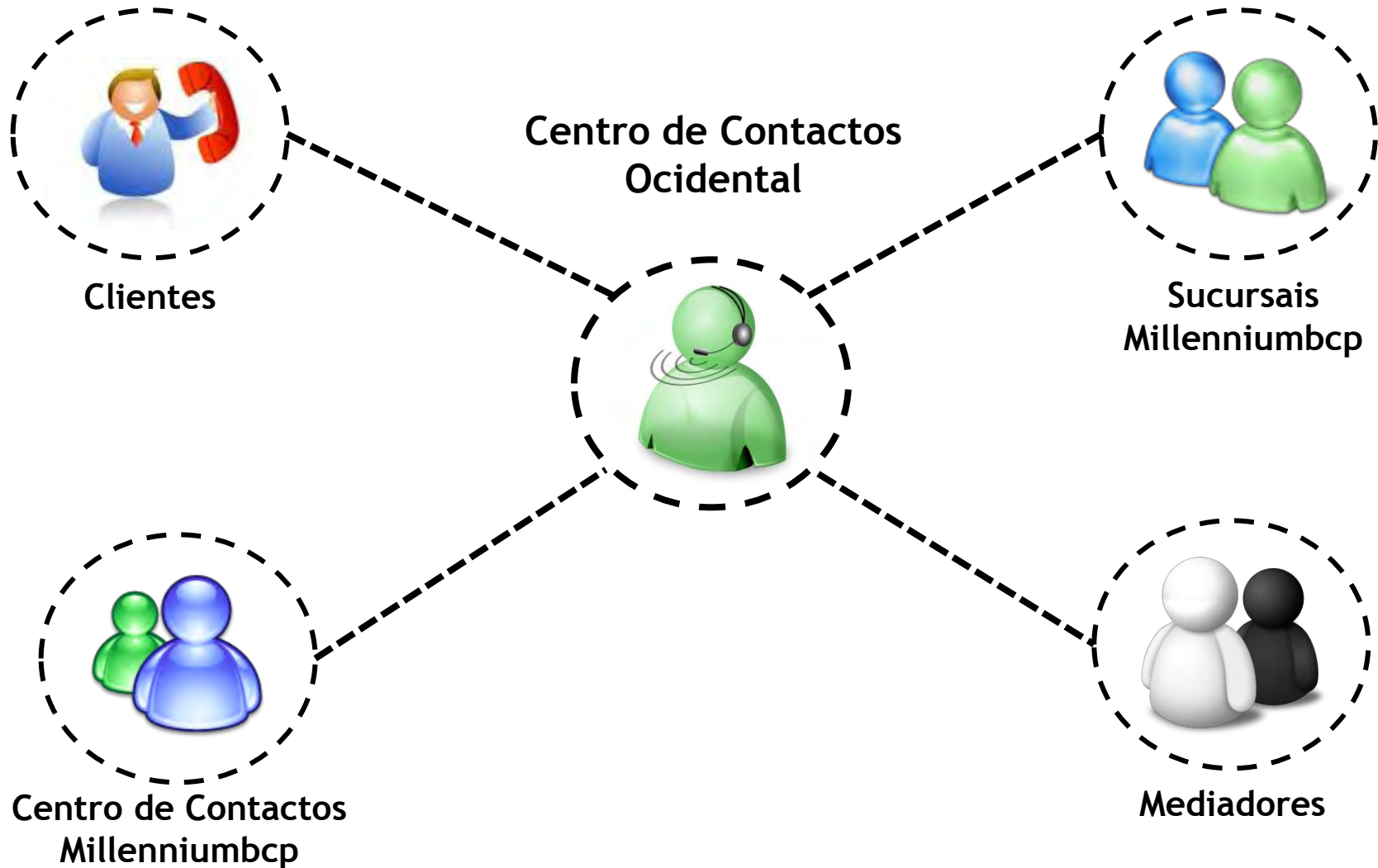
In Life market, Bank Network channel continues to be predominant.

In Non-Life market, in opposite to Life, the dominance goes to Agents&Brokers channels, despite a slight decrease since 2006 that as captured to the Bank Network channel. Mbcpc Ageas, following the strategy of diversifying to alternative channels, shows exactly the opposite behaviour, increasing the role of the Own Branches channel .

# Comprender a necessidade de um Contact Center

Uma perspectiva operacional na Millenniumbcp Ageas

Millenniumbcp Ageas  
GRUPO SEGUADOR





# Compreender a necessidade de um Contact Center

## Uma perspectiva operacional na Millenniumbcp Ageas

Millenniumbcp Ageas  
GRUPO SEGUADOR

### Necessidade de criação do Centro de Contactos Ocidental

- O modelo de negócio da Ocidental assenta maioritariamente no canal de distribuição Bancário, com a colaboração de cerca de 1000 sucursais e 6000 colaboradores dispersos pelo Continente e Ilhas. Esta estrutura necessita de acompanhamento que lhe proporcione um acesso rápido e eficaz na resolução dos problemas e esclarecimento de dúvidas nos processos de venda e servicing.
- A Ocidental tem uma estrutura comercial de Consultores de Seguros que estão presentes no terreno mas que devem estar libertos para funções mais comerciais e menos operativas : formação de novos produtos, dinamização comercial, acompanhamento do orçamento anual, seguimento de campanhas, ...
- No sentido de prestar um melhor serviço ao Cliente Ocidental, com particular relevância para o Cliente não Bancarizado, era necessário a criação de um acesso directo à Companhia de Seguros.

# Compreender a necessidade de um Contact Center

## Uma perspectiva operacional na Millenniumbcp Ageas

Millenniumbcp Ageas  
GRUPO SEGUADOR

### Serviços prestados no Centro de Contactos Ocidental:

- Assegura o atendimento telefónico a Sucursais, Clientes, Mediadores e Centro Contactos Millenniumbcp
- Triagem de todas as situações de atendimento presencial encaminhando ou assegurando o atendimento ao Cliente
- Apoio na procura nos portais do banco da informação a prestar a Clientes
- Apoio nas dificuldades de utilização das ferramentas operativas de venda e servicing de seguros
- Apoio nas disfuncionalidades das aplicações informáticas existentes para venda e servicing de Seguros.
- Articula com todas as áreas de back-office as diligências necessárias no sentido de responder ao solicitado pelo Cliente
- Apoio à rede comercial de Consultores (produtos, procedimentos,...)
- Recolher e fornecer dados que permitem aferir a qualidade do serviço prestado ao Cliente na Millenniumbcp Ageas
- Retenção de Clientes: esforço activo e reactivo

# Compreender a necessidade de um Contact Center

## Uma perspectiva operacional na Millenniumbcp Ageas

Millenniumbcp Ageas  
GRUPO SEGUADOR

### Benefícios de um Contact Center:

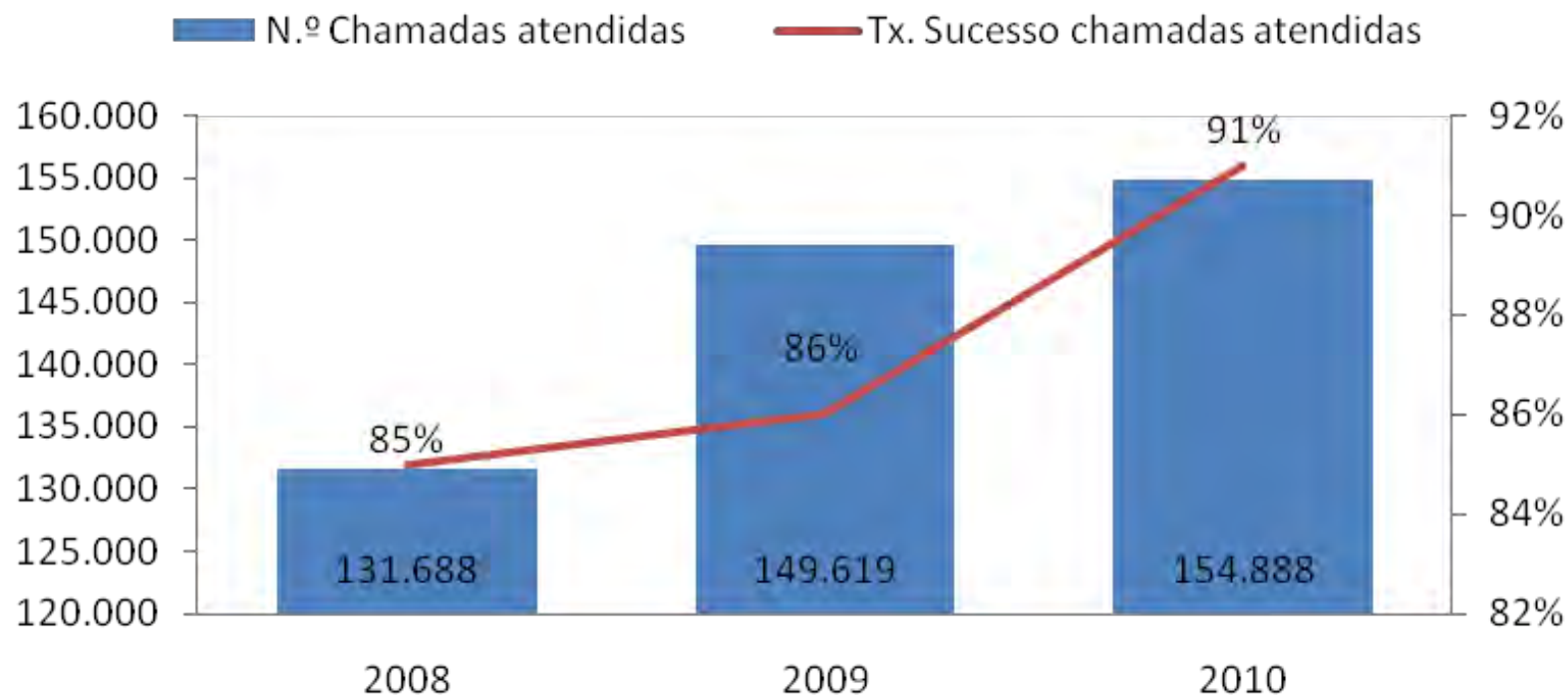
- ✓ Controlo de custos
- ✓ Elevada disponibilidade e facilidade de contacto para o Cliente
- ✓ Personalização da actividade da Millenniumbcp Ageas (inexistência de rede tradicional de sucursais/balcões)
- ✓ Monitorização permanente da qualidade do serviço prestado ao Cliente
- ✓ Uniformização da informação disponibilizada ao Cliente
- ✓ Suporte célere e eficaz na resolução de dificuldades aplicacionais apresentadas pelas Sucursais Millennium

# Compreender a necessidade de um Contact Center

## Uma perspectiva operacional na Millenniumbcp Ageas

Millenniumbcp Ageas  
GRUPO SEGUADOR

### Evolução da procura

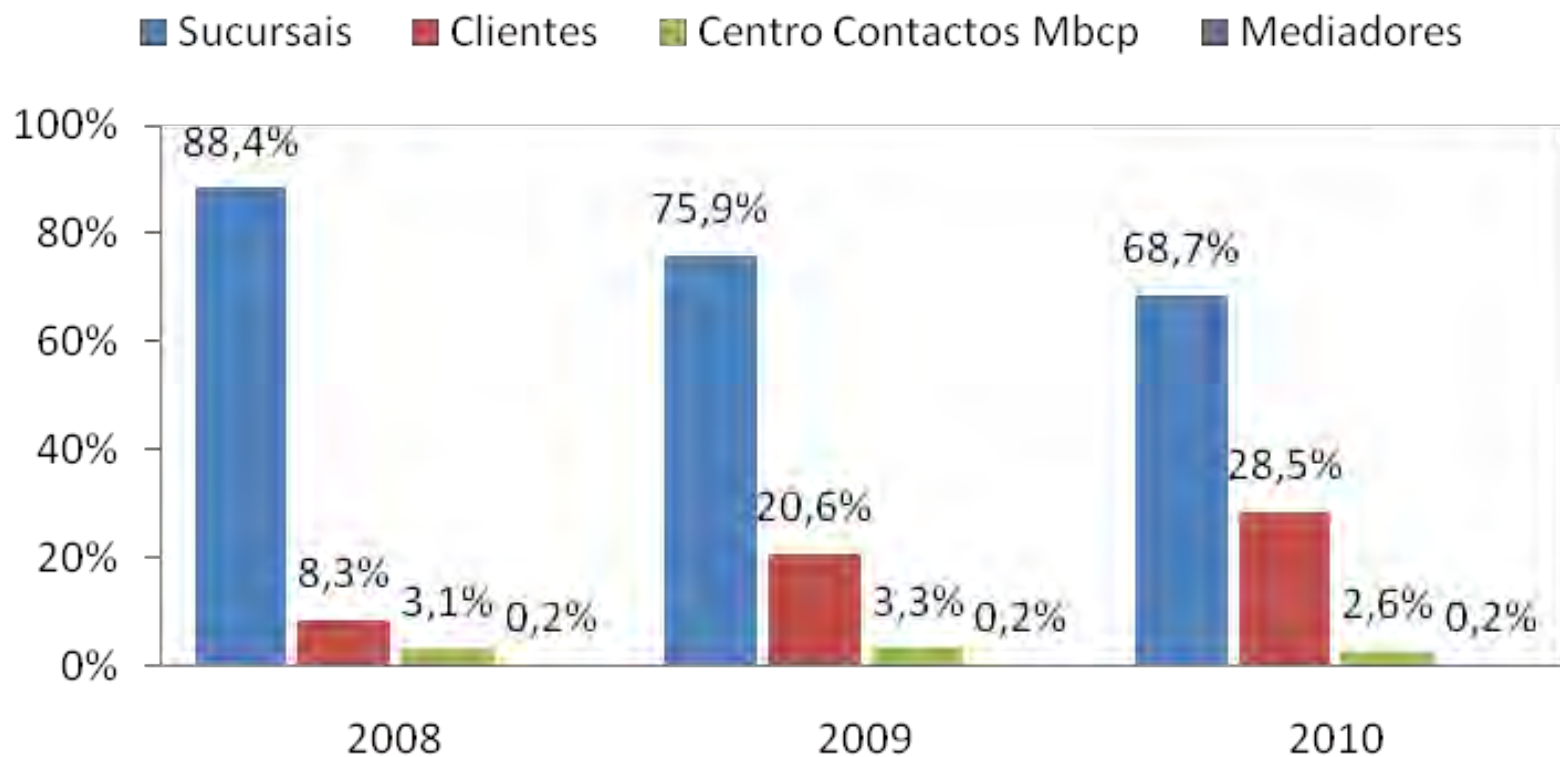


# Comprender a necessidade de um Contact Center

## Uma perspectiva operacional na Millenniumbcp Ageas

Millenniumbcp Ageas  
GRUPO SEGUADOR

### Contactos por canal

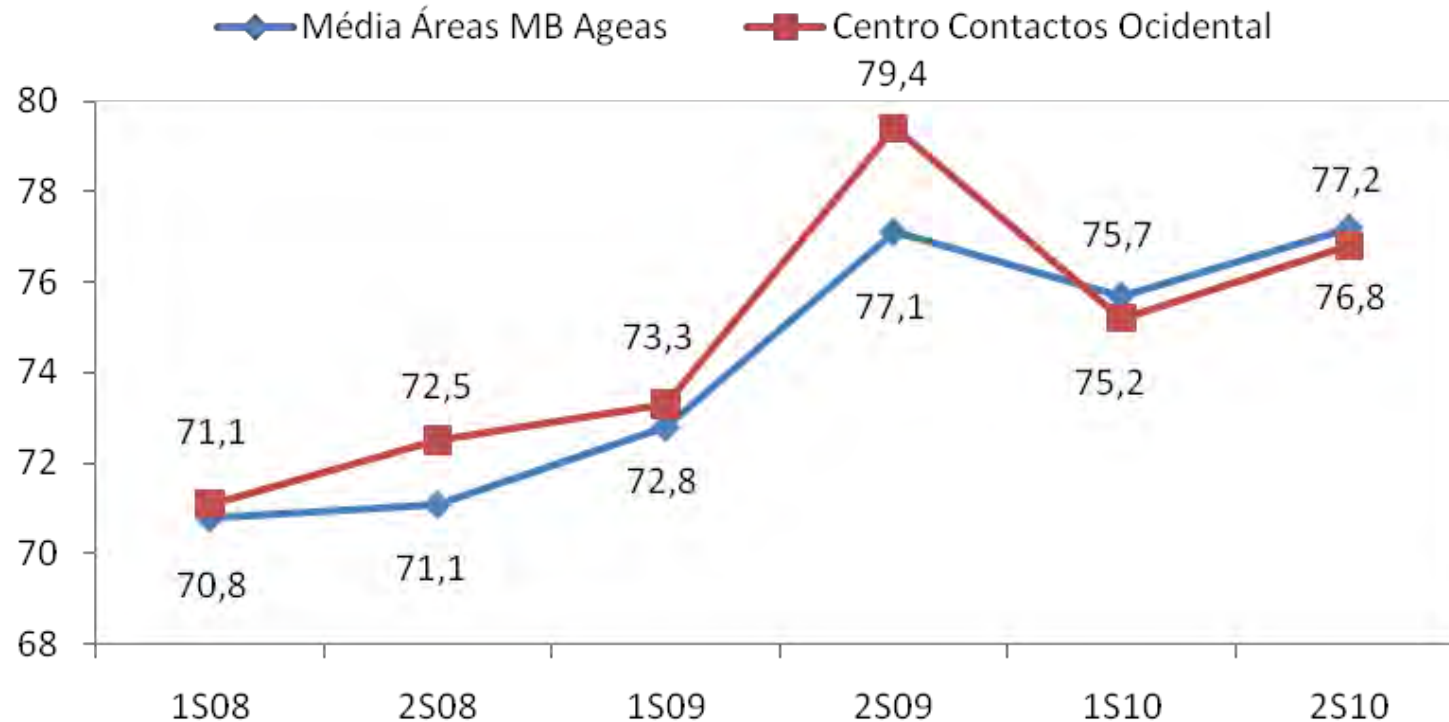


# Compreender a necessidade de um Contact Center

## Uma perspectiva operacional na Millenniumbcp Ageas

Millenniumbcp Ageas  
GRUPO SEGUADOR

### Índice de satisfação de Clientes internos Mbcp Ageas



# **Compreender a necessidade de um Contact Center**

## **Uma perspectiva operacional na Millenniumbcp Ageas**

Rodrigo Lopes de Mendonça

27 de Janeiro de 2011