



Servihogar 24h dona cobertura a més de 3 milions de llars

Servihogar 24h, la companyia del RACC i Liberty Seguros, creix en el sector de l'assistència a la llar

- **L'empresa participada en un 60% pel RACC i en un 40% pel Grupo Liberty Seguros assoleix un volum de negocis de 9 milions d'euros i preveu superar els 15 milions el 2010**
- **La companyia augmenta el volum d'activitat en un 29% durant el 2009**

4 de febrer de 2010.- **Servihogar 24h** ha tancat l'exercici 2009 amb un augment de la seva activitat del 29% respecte al 2008, el que suposa la gestió de 177.038 sinistres i emergències a la llar, consolidant d'aquesta manera la tendència de creixement continuat des de la seva creació el 2006. La companyia, que dona cobertura a gairebé 3 milions de llars, ha assolit una facturació de més de 9 milions d'euros anuals, el que representa un creixement del 45,5% respecte al 2008.

¿Què és Servihogar 24h?

Servihogar 24h, participada pel RACC, com a soci majoritari amb un 60% de l'accionariat, i per Liberty Seguros, amb el 40% restant, és una companyia que es dedica a la prestació d'assistència a la llar. Servihogar 24h gestiona els sinistres i coordina els serveis de reparació que realitzen els seus equips tècnics de pintors, paletes, fontaners, electricistes, pèrits, etc.... Els seus clients són empreses dels sectors de banca assegurances, com 'BBVA Seguros' i grans col·lectius que tenen algun producte relacionat amb l'assistència a la llar com Gas Natural, a més dels assegurats de Liberty Seguros i els socis del RACC. La companyia disposa d'un total de 8 empreses client.

Josep Mateu, director general del RACC i conseller delegat de Servihogar 24h, explica que *"amb Servihogar 24h el RACC ha ampliat el seu àmbit d'activitat traslladant el seu concepte assistencial a la llar i ho ha fet aplicant els mateixos criteris d'alta qualitat i eficàcia que caracteritzen als seus serveis a l'automobilista"*.

L'excel·lència en la prestació dels serveis i la innovació tecnològica han permès també a Servihogar 24h distingir-se en aquest mercat augmentant els índexs de satisfacció dels assegurats i els de les empreses –client, amb una oferta molt competitiva.

Para más información: RACC Prensa. Tel.- 93 495 50 29. Fax- 93 448 24 90

<http://saladeprensa.racc.es>

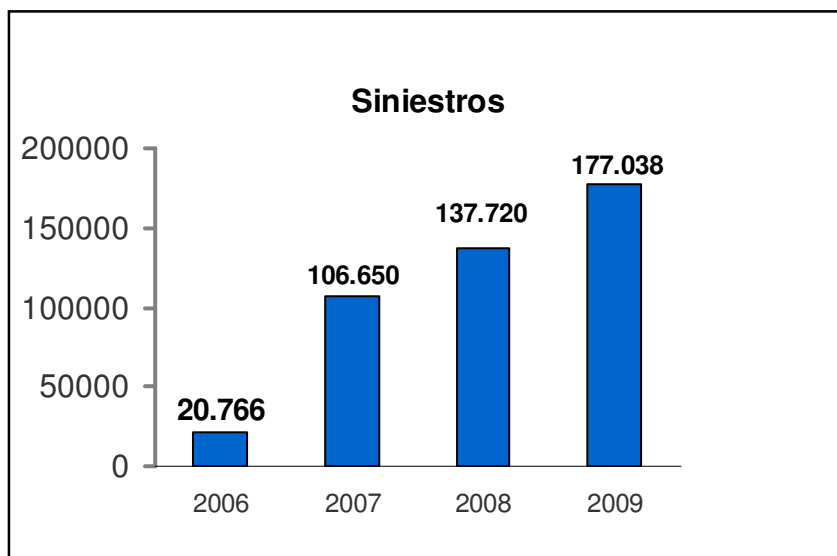


Servihogar 24h porta invertits, en aquests tres anys, més de 2 milions d'euros en Innovació Tecnològica. Per desenvolupar el seu model ha creat un Call Center propi especialitzat en l'atenció personalitzada i ha implantat la seva red de reparadors propis.

El creixement de Servihogar 24h

- El RACC i Liberty Seguros van crear Servihogar 24h el 2006. Durant aquests tres anys d'activitat l'empresa ha tingut un creixement continuat. Avui la companyia dóna cobertura a gairebé **3 milions de llars**, ha assolit un volum de negoci de més de 9 milions d'euros anuals i ha realitzat **177.038 sinistres** i emergències a la llar durant el 2009. Al 2010 preveu arribar a una facturació de més de 15 milions d'euros.

Evolució del volum d'activitat



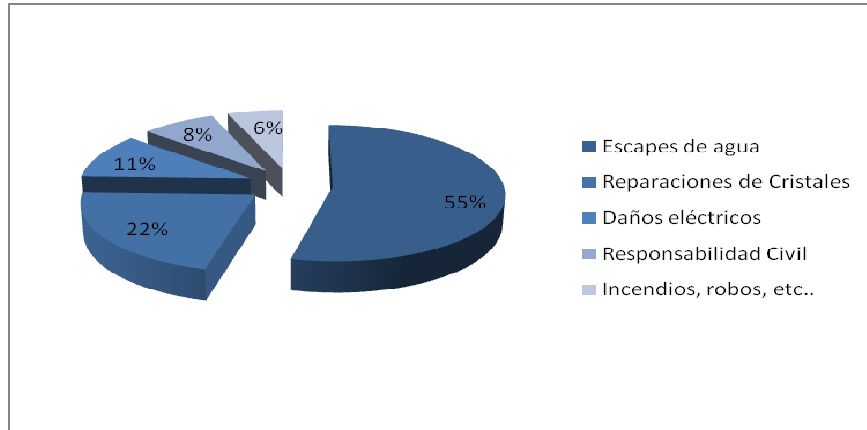
Tipologia de sinistres i reparacions

Un 55% dels sinistres que gestiona i repara Servihogar 24h. estan relacionats amb danys produïts per **fuites d'aigua**. Un 22% consisteixen en atendre trencaments de vidres i un 8% es tracten de danys elèctrics, seguits dels sinistres de responsabilitat civil amb un 6%. La resta corresponen a sinistres provocats per incendis, robatoris, etc...

Para más información: RACC Prensa. Tel.- 93 495 50 29. Fax- 93 448 24 90

<http://saladeprensa.racc.es>

Tipologia de serveis



El model innovador de Servihogar 24h

A diferència d'altres empreses que operen en el sector de l'assistència a la llar i que treballen segons el model assegurador, Servihogar 24h entra en aquest sector desenvolupant la seva tasca a partir del concepte assistencial basat en la prestació de serveis a les persones. Servihogar 24h es distingeix en el sector per combinar serveis de qualitat a un cost molt competitiu.

Aquest model aporta beneficis a les empreses client, que mitjançant Servihogar 24h poden oferir als seus assegurats serveis d'alta qualitat que contribueixen a la seva fidelització i ajuden a reduir costos.

1. Qualitat

Per aconseguir nivells de qualitat com els que el RACC assoleix en l'assistència a l'automobilista, Servihogar 24h ha apostat pel model de l'automòbil club, creant el seu propi call center, especialitzat en gestió de sinistres i emergències i implantant la seva red exclusiva de reparadors de la llar. Aquest model li permet garantir el màxim control en el seguiment dels serveis i resoldre les avaries en el menor temps possible, aspecte especialment valorat pels clients finals.

Els índexs de satisfacció recollits en les enquestes fetes als assegurats se situen en 8,7 punts sobre 10. Els enquestats valoren com a aspectes més importants la rapidesa en l'inici de la intervenció i la curta duració de la reparació. Servihogar 24h realitza un seguiment dels serveis, desglossats en diversos paràmetres qualitius diferents, aconseguits de l'anàlisi de les necessitats i valoracions dels clients que reben els serveis a la seva llar.



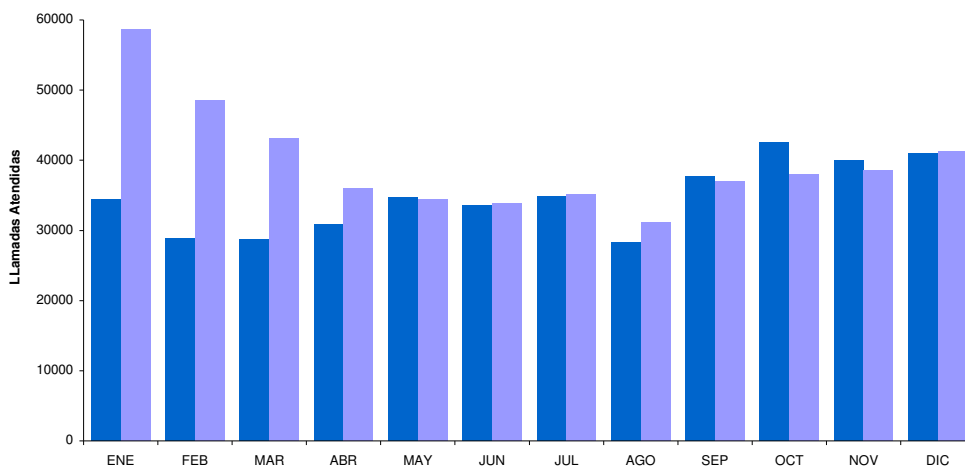
Actualment cada expedient es resol't amb menys de 2,5 trucades per part del client, cosa que posa de manifest l'alt nivell de **proactivitat i compliment de les expectatives del servei**.

1.1. Plataforma de gestió pròpia

Servihogar 24h inicia la seva activitat el 2006 a Badalona, instal·lant la seva seu en una zona de constant desenvolupament empresarial i on ha creat **230 nous llocs de treball** en els últims tres anys.

El nivell d'especialització i coneixement dels seu personal facilita la resolució d'expedients complexes i permet assolir alts índexs de qualitat gràcies al seguiment i monitorització dels serveis, apostant per un model de formació continuada.

Servihogar 24h ha incrementat el número de trucades ateses en un 14% respecte 2008, amb un número total de **475.612 trucades**.



■ Llamadas Atendidas '08 ■ Llamadas Atendidas '09

1.2. Red pròpia d'especialistes en les reparacions de la llar

Amb la incorporació d'equips de reparació propis Servihogar 24h pot donar una resposta més eficaç, especialment en els serveis urgents i oferir un tractament diferencial en els casos complexes, en què intervenen diversos gremis. La companyia ha iniciat el desplegament de la seva red a **Madrid, Barcelona, Sevilla, València, Màlaga i Alacant**, on ha aconseguit reduir el temps de resolució dels sinistres, rebaixar el cost mitjà de les intervencions i augmentar els índexs de qualitat.

Para más información: RACC Prensa. Tel.- 93 495 50 29. Fax- 93 448 24 90

<http://saladeprensa.racc.es>



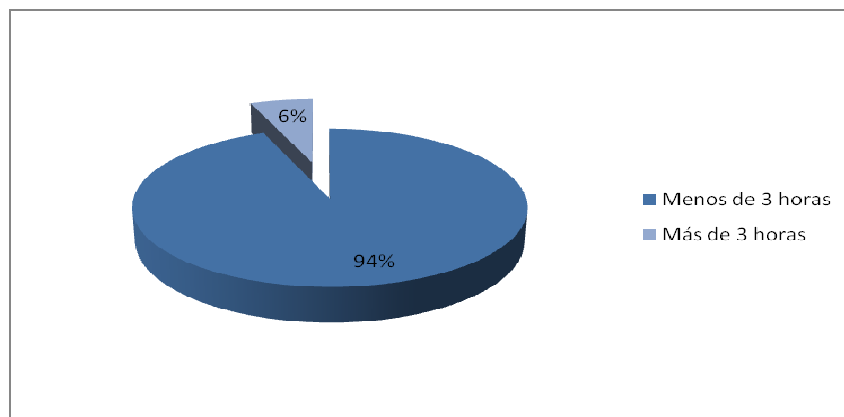
Servihogar 24h disposa de 45 reparadors que treballen en règim d'exclusivitat, l'agenda i serveis dels quals són coordinats des de la central de la companyia. Al 2010 està previst ampliar la plantilla fins a 80 reparadors propis.

Els reparadors de Servihogar 24h van equipats amb ordinadors portàtils amb connexió a internet, el que els permet estar permanentment connectats amb la central i gestionar la tramitació dels expedients de forma immediata, agilitzant encara més el procés.

1.3. Gestió de les urgències

La inversió en tecnologia d'última generació, la gestió amb personal propi, la red exclusiva d'especialistes en reparacions i els sistemes de control de qualitat, permeten a Servihogar 24h assolir nivells molt alts en la gestió de les urgències, resolent un **94% de les reparacions en menys de 3 hores**.

Urgències



2. Competitivitat econòmica

La consolidació de Servihogar 24h ha estat possible gràcies a un model de gestió que li permet oferir a les empreses client preus molt competitius. La reducció dels costos s'ha aconseguit a través d'una estratègia basada en la lluita contra el frau.

Per **lluitar contra el frau** s'han establert sistemes de control i auditories tant a distància com in situ que eviten assumir costos de reparacions no justificades, i han permès reduir el cost en més d'un 5% en el passat exercici.