

iKé
Argentina



ÍNDICE

-  **NUESTRO PROPÓSITO** 04
-  **NUESTRO PROCESO
DE GENERACIÓN DE VALOR** 09
-  **PRODUCTOS** 21
-  **NUESTROS SOCIOS** 25

A photograph of a group of people, mostly young adults, outdoors at dusk or night. They are holding lit sparklers, which are the central focus of the image. The scene is bathed in a warm, golden light from the setting sun, creating a festive and celebratory atmosphere.

SOLUCIONES
PARA LA VIDA

NUESTRO PROPÓSITO

Simplificar el día a día de las personas para que sigan con su vida.



iké



iké

Te damos una mano

IKÉ ARGENTINA

Somos solucionadores de problemas cotidianos y estamos a tu disposición frente a diversas problemáticas que puedan surgir en tu día a día. Nuestra idea es siempre estar ahí, para hacerte la vida más fácil.

Estamos al lado tuyo cuando vos, tu familia, tu mascota, tu auto o tu hogar nos necesiten. Para que mientras nosotros nos ocupamos del problema, vos puedas seguir tranquilamente con tu vida.



#1 Ranking

Mejor Empresa para Trabajar en Argentina

(hasta 250 personas)



12 AÑOS EN LA ARGENTINA



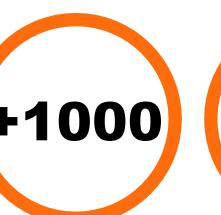
Millones
de Usuarios



Servicios
Mensuales



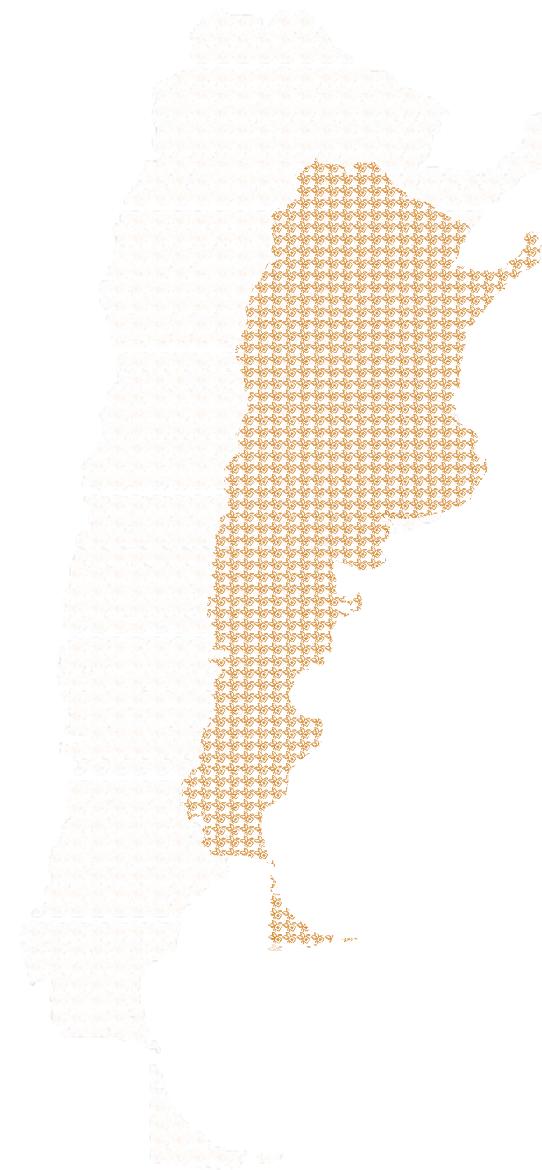
Socios
Comerciales



Prestadores
Comerciales



Empleados
en el país



NUESTRAS SEDES



UGARTE
Sede Administrativa



ESMERALDA
Call Center



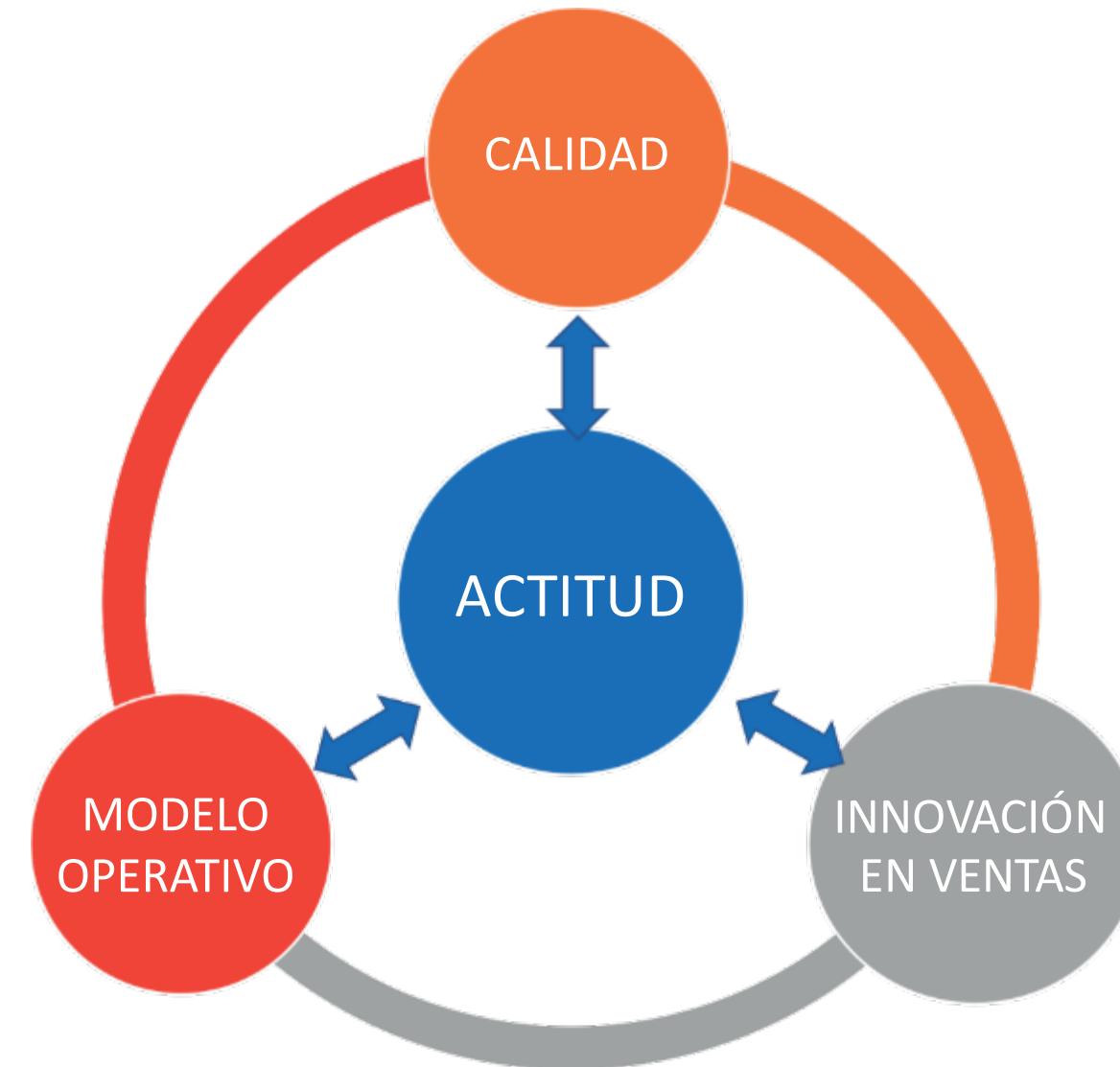
PARQUE PATRICIOS
Operaciones / C.A.T. /
Concierge / IT



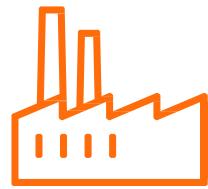
Nuestro Proceso de Generación de Valor



NUESTRO PROCESO DE GENERACIÓN DE VALOR



NUESTRO DIFERENCIAL



MODELO OPERATIVO

Red de prestadores



CALIDAD

95% de satisfacción Tiempo
de resolución garantizado



CANALES DE VENTA

Omnicanalidad

NUESTRO DIFERENCIAL



MODELO OPERATIVO



RELACIÓN CON LOS PRESTADORES



BENEFICIOS ÚNICOS

- Priorización de Cumplimiento de SLA's de servicio
- Socios Estratégicos
- Mejores Tiempos de Pago del Mercado
- Fidelización del Prestador con la Empresa



CALL CENTER PROPIO
(Inbound // Outbound)



ATENCIÓN CAT
24x365





NUESTRO DIFERENCIAL

CALIDAD



SEGUIMIENTO CONTINUO

de profesionales durante el servicio



MONITOREO 100%

de los servicios



CUMPLIMIENTO DE SLA'S

- Calidad: Monitoreo del **100%** de los servicios prestados.
- Satisfacción general del usuario: **95,2%**
- Recomendaría el servicio: **95.74%**
- Certificaciones ISO 9001:
 - > 2015 para todos los procesos
 - > PCI para pagos con tarjeta de crédito



PUNTOS DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO

- Identificación del Usuario
- Verificación de la Cobertura
- Asignación del Proveedor
- Monitoreo **20'**
- Verificación de Contacto con Usuario
- Verificación Cierre y Satisfacción

CANALES DE VENTA



TELEMARKETING

Contamos con Call Center propio



BROKERS

Servicios de Asistencia a clientes de nuestros socios.



ON SITE

Acuerdos con Sponsors para vender Nuestros Productos en sus Sucursales.



CAPITADOS

Servicios de Asistencia de Alta Calidad a Clientes de Nuestros Socios



DIGITAL

Desarrollamos con nuestros Partners toda la comunicación para abordar a Nuestros Clientes

CANALES DE VENTA

TELEMARKETING

Nos orientamos a desarrollar negocios de volumen, con atractiva rentabilidad y ofreciendo altos estándares de Calidad en el Servicio, controlando la información recibida y potenciando al máximo los resultados



- Se pone a disposición de Sponsor todos los audios de venta
- Nuestro Cliente ingresa en un Programa Continuo de Comunicación para fomentar el uso de la Asistencia y asegurar su permanencia.



CANALES DE VENTA

BROKERS

Acuerdos específicos con Brokers y Productores para el desarrollo de una asistencia propia que permita mejorar la relación con sus asegurados.

Diseño de producto exclusivo para el Broker

Acuerdo con cada aseguradora.

IMPLEMENTACIÓN

Comisiones Broker/Productor.



CANALES DE VENTA

ON SITE

Nos especializamos en la venta de asistencias en sucursales de sponsors.

Llega el usuario a la sucursal para hacer un trámite

EJECUCIÓN SCRIPT
pautado con Sponsor

VENTA

- El empleado carga la venta en el sistema y nos envia via web el alta
- Nuestro Cliente ingresa en un Programa Continuo de Comunicación para fomentar el uso de la Asistencia y asegurar su permanencia.



CANALES DE VENTA

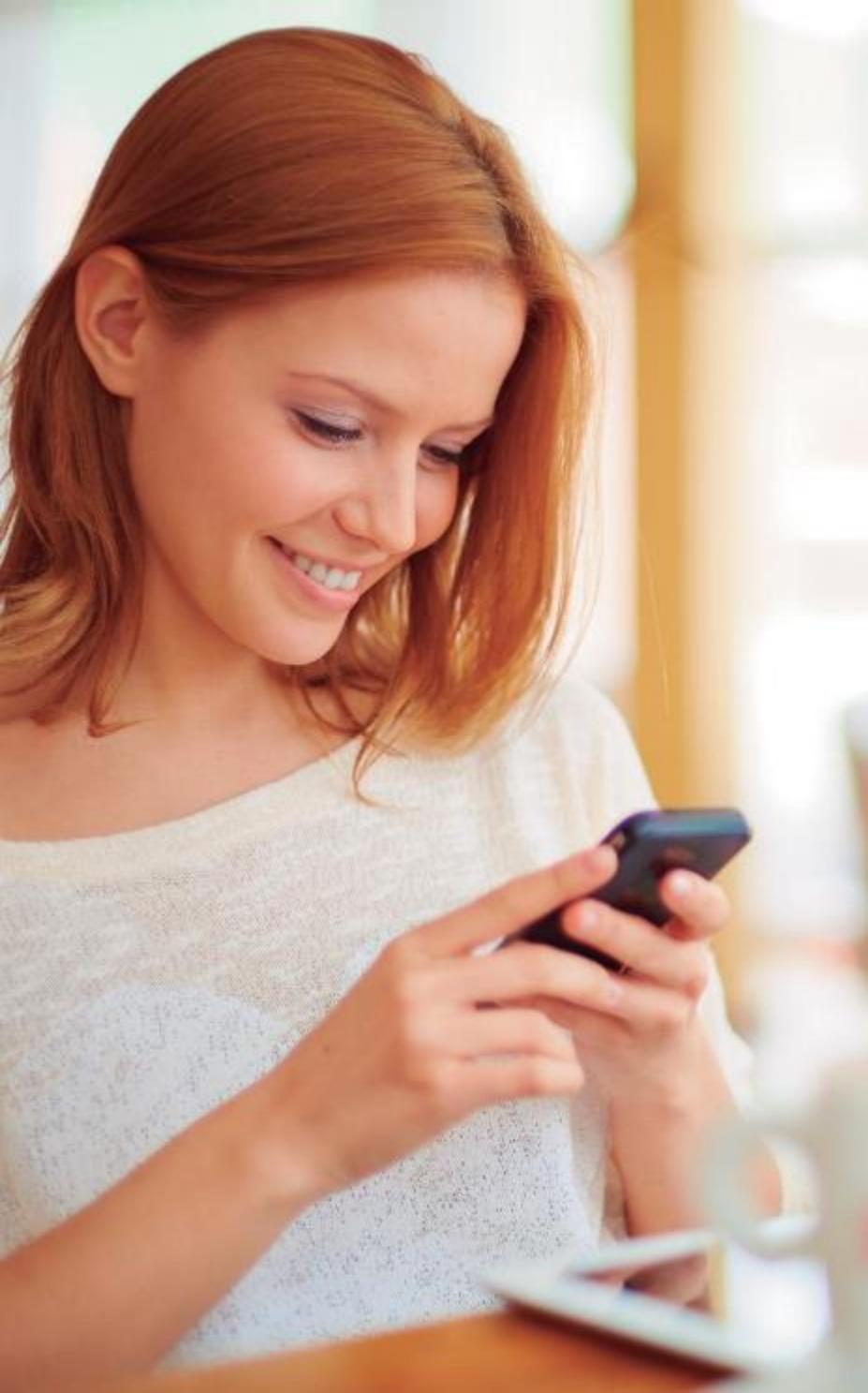
CAPITADOS

Acuerdos con aseguradores y bancos para brindar a sus clientes un servicio de Asistencia de alta calidad.

Acuerdo con
Aseguradoras y
Bancos

Prestación
de Servicio

**COBRO DE
SERVICIO**



CANALES DE VENTA

DIGITAL

Generación de Leads a través de diferentes opciones digitales.



- Se pone a disposición del Sponsor todos los audios de venta
- Nuestro Cliente ingresa en un Programa Continuo de Comunicación para fomentar el uso de la Asistencia y asegurar su permanencia.

CANALES DE VENTA

DIGITAL

1

NEGOCIO

- Socios/Sponsor
- Productos
- Canales Digitales
- Inversión
- Comunicación

- Segmentaciones de pauta por edad / intereses
- Seguimiento de performances de las distintas comunicaciones en las diferentes Segmentaciones
- Optimización del rendimiento de las campañas de acuerdo a la performance

2

LEADS

- Generación
- Calificación
 - Lead (Fase #1)
 - Oportunidad (Fase #2)
 - Alto Potencial (Fase #3)
- Gestión

SUPERVISIÓN / OPERADORES

- Herramienta intuitiva de gestión
- Especialización de Recursos (Farmers & Hunters)
- Protocolos de abordajes
- Reportes de Gestión: tiempos de respuesta / de gestión / Contactación / Conversiones
- Trasabilidad del lead (comprender el estado y la acción a tomar de acuerdo a la instancia)

3

CUSTOMER JOURNEY

PRODUCTOS



PRODUCTOS

Multi-asistencia



Hogar



Concierge



Vial



Médico



Mascotas



Tecnológica



Senior



Legal



Hogar



Vial



Mascotas



Tecnológica



Concierge

SERVICIOS QUE BRINDAMOS



Hogar

- Cerrajero
- Electricista
- Plomber
- Vidriero
- Albañilería
- Gasista
- Mantenimiento Preventivo



Vial

- Servicio de grúa
- cambio de neumáticos
- recarga o cambio de batería
- Información sobre talleres de reparación de automóviles



Concierge

- Información sobre eventos deportivos y espectáculos.
- Lugares de descuento
- Coordinación y entrega de regalos
- Reservas de viajes (avión, hotel y restaurantes)



Médico

- Orientación médica
- Ambulancia
- Horarios para físicos
- Acompañante
- Entrega de medicamentos
- Red dental



SERVICIOS QUE BRINDAMOS



Tecnológico

- Orientación técnica
- Técnico a domicilio



Mascotas

- Gastos veterinarios en caso de accidente.
- Emergencia 24 hs
- Asistencia legal



Legal

- Asistencia legal en caso de robo o accidente.
- Asistencia legal las 24 hs



Senior

- Enfermera de salud en el hogar
- Descuentos en medicina
- Entrega de comida
- Referencia y coordinación
- Orientación técnica



NUESTROS SOCIOS



BANCOS Y TARJETAS

- Santander Rio
- Galicia
- Macro
- ICBC
- Provencred
- Naranja
- Master Card
- Patagonia
- Ge Money
- Cencosud
- Comafi
- Supervielle
- Banco Nación
- Banco Hipotecario
- Itaú
- Rebanking
- BA Crédito



SEGUROS

- ASEGURADORAS**
 - Assurant
 - Provincia
 - HDI
 - Mercantil Andina
 - Zurich
 - SURA
 - AIG
 - Boston
 - Nación Seguros
 - Orbis
 - Integrity
 - La Caja de Seguros
 - San Cristóbal
 - Mapfre
 - Paraná
 - Providencia
 - Allianz

- BROKERS**
 - Chubb
 - La Segunda
 - Triunfo
 - Zurich Santander

- AUTOMOTRICES**
 - Volkswagen
 - PSA
 - General Motors
 - Toyota
 - Fiat



OTROS CLIENTES

- YPF Serviclus
- Telecentro
- Revista Selecciones
- Seguro Cell
- RIPSA
- Prestanet
- Omint
- ENEL (Edesur)