



Departamento:
Marketing & Comunicación Externa

País:
Argentina

Simplificación de la Comunicación

Hacia una experiencia más simple y ágil



Objetivos del proyecto

Con este proyecto buscamos **generar comunicaciones sencillas de comprender y que generen confianza**,
partiendo desde el Cliente y no desde el proceso.

Recorrimos todo el Customer Journey
desde que el cliente comienza a considerar contratar con nosotros, hasta que decide irse.

Identificamos los puntos a mejorar y establecimos como prioridad aquellos **momentos que mas impactan sobre las experiencia.**

Pilares del proyecto

**LENGUAJE SIMPLE
Y AMIGABLE**



**FACILITAR LA
COMPREENSIÓN**

**COHERENCIA Y
CONSISTENCIA**



**SER CREÍBLES, GENERAR
CONFIANZA**

**MIGRACIÓN
A LO DIGITAL**



**COMUNICACIÓN FLUIDA
Y DINÁMICA**

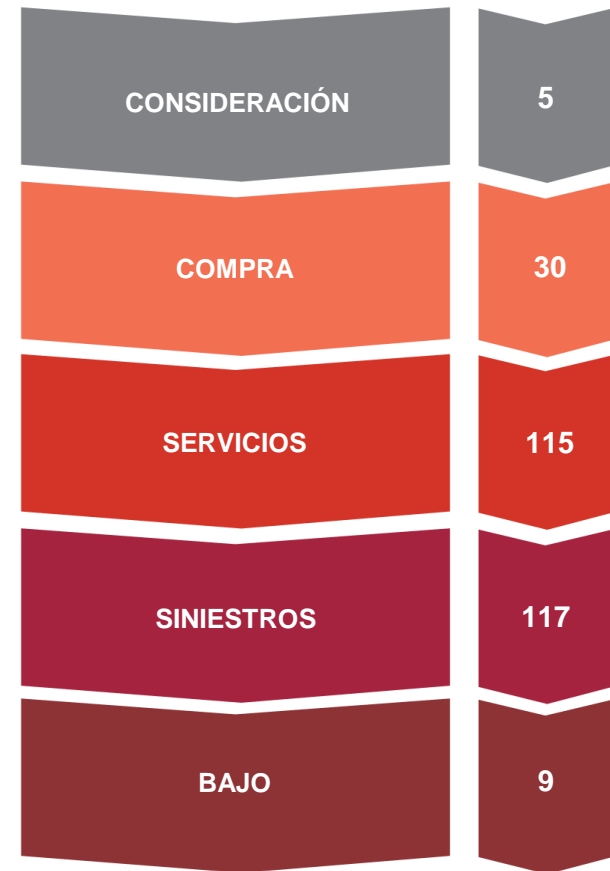
SER SIMPLE E INTELIGENTE, CENTRADO EN EL CLIENTE.

Universo relevado

POR MEDIOS



POR TOUCH POINTS



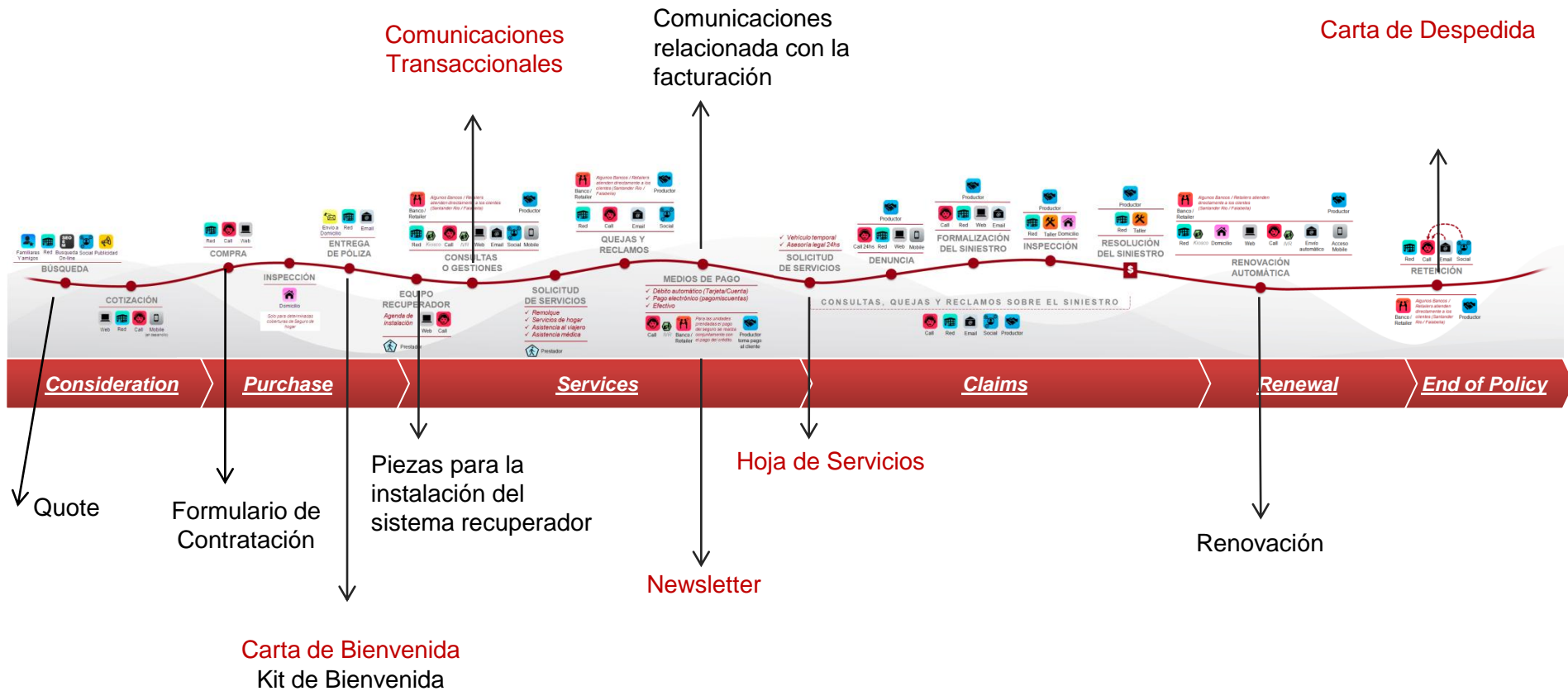
Principales logros

- ❖ **121 Comunicaciones simplificadas** (43% del universo relevado)
- ❖ Creamos un nuevo modelo de **Carta de Bienvenida**
- ❖ Creamos la **Carta de Despedida**
- ❖ Simplificamos las **Comunicaciones transaccionales**



Priorización: customer journey

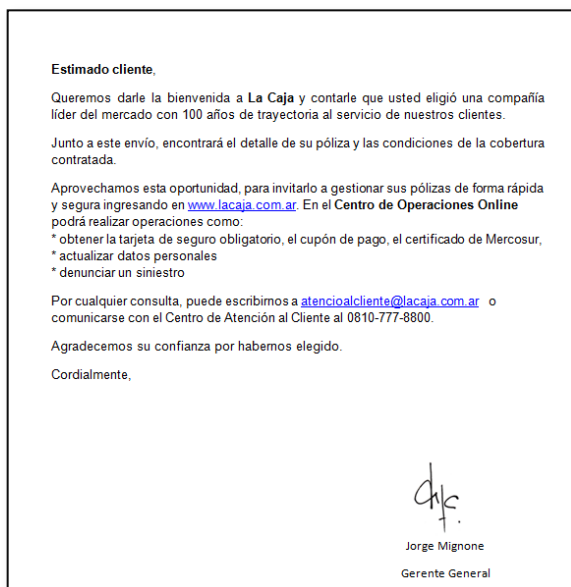
Fueron elegidas como prioridad aquellas comunicaciones que generan más impacto en la experiencia del cliente.



Ejemplos

Carta de bienvenida

- 16 MODELOS DIFERENTES DE CARTA DE BIENVENIDA. Algunos productos no tenían ninguna.



ANTES

DESPUÉS

- DESARROLLAMOS un único modelo para todos los productos y canales.



Newsletter

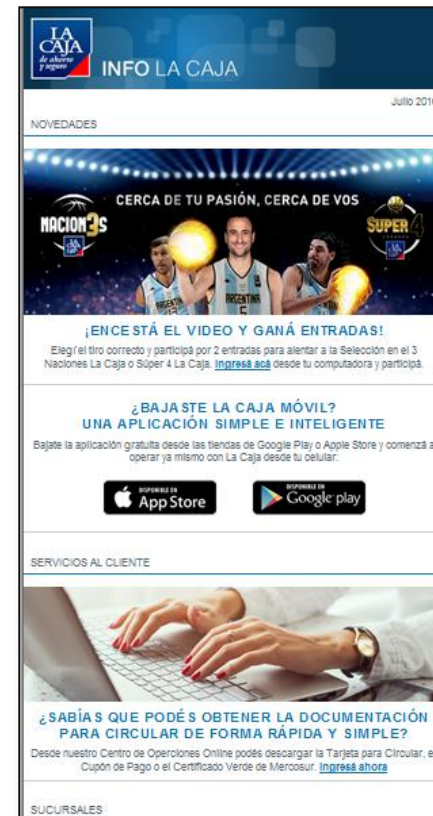
- Solo para el producto automotor tenemos un PLAN DE CONTACTO MENSUAL



ANTES

DESPUÉS

- DISEÑAR UN NEWSLETTER DIGITAL generando un nuevo canal de comunicación.



Hoja de servicio

• **LOS SERVICIOS ADICIONALES de póliza no son informados con claridad.**

• **DISEÑAR UN NUEVO MANUAL DE SERVICIOS digital/off line.**

SERVICIOS DE SU SEGURO AUTOMOTOR

A continuación detallamos todos los servicios que usted tiene disponible por ser cliente de La Caja.

Auxilio Mecánico: *1

Auxilijca es el servicio más completo de auxilio mecánico de emergencia para cualquier tipo de falla, avería mecánica o accidente que sufra su automóvil, durante las 24 horas, los 365 días del año.

Operaciones Mecánicas de Emergencia

Que puedan ser realizadas en la vía pública, a fin de permitir la continuidad del viaje del vehículo (los repuestos y otros elementos que se proporcionen son a cargo del solicitante y deben ser pagados al momento de ser asistido).

Servicio de Remolque

El servicio de remolque abarca un radio de 100 kilómetros de ida más la misma cantidad de kilómetros de vuelta, a partir del lugar donde se produzca la inmovilización del vehículo.

El ámbito territorial de la prestación se extiende a todo el territorio de la República Argentina.

Auxilijca: 0810-888-2894 ó al (011) 4807-3882/85 (líneas alternativas para la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y CBA)

Siniestros:

En caso de accidentes en el país en los que se hayan causado lesiones o muerte de terceros, Ud. cuenta con un servicio de asesoramiento las 24 horas, los 365 días del año. A través de éste, le brindarán asesoramiento legal de urgencia y/o asignación de un abogado defensor en caso de ser necesario.

Centro de Atención telefónica de Siniestros: (011) 4857-8857 ó al 0810-888-0880

¿Cómo actuar ante un siniestro?

- Denuncie el accidente a La Caja dentro de las 72 hs hábiles de ocurrido, aún en caso de que su vehículo no haya sufrido daños.
- Ante reclamos, proporcione al tercero/s los datos del seguro y no reconozca culpas ni indemnizaciones.
- En caso de accidentes con lesiones, de aviso a la seccional de policía más cercana a fin de levantar la exposición de los hechos del siniestro.
- No disponga de la reparación de los daños cubiertos por el seguro, sin previa autorización de La Caja.
- Comuníquese con el Centro de Atención de Siniestros donde se le ofrecerá una opción de reparación o se le indicarán los pasos a seguir.
- Si sustrajeron su vehículo y el mismo cuenta con sistema de recuperación vehicular, comuníquese inmediatamente con el prestador correspondiente.

Ituran: (011) 4773-2222
Lo Jack: 0800-333-0911

Asistencia Médica en el país: *2

La Caja le acerca la máxima protección y lo hace a través de Europ Assistance, líder mundial en servicios de asistencia que cuenta con una eficiente red de coordinadores, médicos y ambulancias, las 24 horas durante todo el año.

A quien cubre este servicio:

- Todos los ocupantes del vehículo.
- A terceros involucrados.

Europ Assistance: 0800-666-2252 ó al 4857-8579

Traslado aéreo:

Ante cualquier accidente automovilístico ocurrido en el país que provoque lesiones con riesgo de vida a cualquiera de los ocupantes del vehículo asegurado, cuenta con la posibilidad de traslado aéreo dentro de la República Argentina durante las 24 horas.

Traslado aéreo: (011) 4857-8857

Alcance de la cobertura en países limítrofes: *1

Las pólizas de seguro automotor de La Caja cuentan con extensión de cobertura sin costo adicional en países limítrofes tanto para los países del Mercosur (Uruguay, Brasil, Paraguay) como para Bolivia y Chile. Solicite el certificado de cobertura correspondiente para circular en cualquiera de nuestras sucursales o a través del Centro de Operaciones Online, en www.lacaja.com.ar o llamando al (011) 4857-8800 ó al 0810-777-8800.

ANTES

DESPUÉS

HOJA DE SERVICIOS PACK CÓMODO PARTICULAR/ CIA 1

0810-888-2894 las 24 horas los 365 días

Mecánicas de Emergencia: *1

Que puedan ser realizadas en la vía pública, a fin de permitir la continuidad del viaje del vehículo (los repuestos y otros elementos que se proporcionen son a cargo del solicitante y deben ser pagados al momento de ser asistido).

Servicio de Remolque: *1

El servicio de remolque abarca un radio de 100 km de ida más la misma cantidad de kilómetros de vuelta, a partir del lugar donde se produzca la inmovilización del vehículo. El ámbito territorial de la prestación se extiende a todo el territorio de la República Argentina.

0800-666-2252 las 24 horas los 365 días

Asistencia Médica: *2 Para todos los ocupantes del vehículo y terceros involucrados.

La Caja le acerca la máxima protección y lo hace a través de **Europ Assistance**, líder mundial en servicios de asistencia que cuenta con una eficiente red de coordinadores, médicos y ambulancias.

Traslado aéreo: (011) 4857-8857

Ante cualquier accidente automovilístico ocurrido en el país que provoque lesiones con riesgo de vida a cualquiera de los ocupantes del vehículo asegurado, cuenta con la posibilidad de traslado aéreo dentro de la República Argentina durante las 24 horas.

(005411) 4857-8579 las 24 horas los 365 días

Servicios en países limítrofes: *1

Mecánica ligera y remolque hasta el taller más cercano (incluye localización y envío de repuestos, pero con gastos a cargo del cliente). El servicio es gratuito hasta 50 km; pasado ese kilometraje, se sigue según Clausa CA, CO 15.1 de su póliza. Gastos de Nochele hasta US\$ 50,- por persona por día con un máximo de US\$ 150. Gastos de desplazamiento del beneficiario: si el vehículo fue robado o se encuentra inmovilizado por más de 48 h. Europ Assistance trasladará al cliente hasta su residencia habitual o lugar de destino, el más cercano dentro del país.

* Asistencia médica: ambulancia, diagnóstico y tratamiento de emergencia, traslado o repatriación de ocupantes a un centro asistencial en caso de accidente con el vehículo asegurado. Asistencia sanitaria por enfermedad (US\$ 3.500) y accidente (US\$ 3.000) del beneficiario en el exterior (gastos de hospitalización, intervenciones quirúrgicas y honorarios médicos).

* Servicio de conductor: en caso de accidente o enfermedad del conductor, cuenta con un conductor profesional para el traslado del vehículo hasta el país de residencia.

0810-888-0880 las 24 horas los 365 días

Siniestros:

En caso de accidentes en el país en los que se hayan causado lesiones o muerte de terceros, Ud. cuenta con un servicio de asesoramiento a través de éste, le brindarán asesoramiento legal de urgencia y/o asignación de un abogado defensor en caso de ser necesario.

Registre los datos del siniestro: Apellido y Nombre, Domicilio, Teléfono, DNI y Número de registro.

Del vehículo, marca, tipo, color y patente. Adicación de los daños, lugar, Fecha y hora del Accidente. Datos de la compañía aseguradora y número de póliza. Datos de los lesionados y de los testigos Apellido y Nombre, Domicilio, Teléfono y DNI.

0800-666-2252 las 24 horas los 365 días

Asistencia en viajes: *2

Por ser cliente del Pack Cómodo, recuerde que Ud. cuenta con asistencia al viajero, en caso de que se encuentre a más de 100 km del domicilio contractual, dentro del país y en países limítrofes. Servicios incluidos:

- Asistencia sanitaria por accidente de tránsito y lesión del beneficiario, es decir, todos los ocupantes del vehículo en el momento del accidente, intervenciones quirúrgicas y honorarios médicos hasta \$1.500,- por todo concepto.
- Transporte o repatriación del beneficiario fallecido y demás ocupantes a partir de 30 km de su domicilio o desde países limítrofes. Localización y envío de repuestos. Transmisión de mensajes urgentes.

0800-666-2252 las 24 horas los 365 días

Delivery de llaves

En caso que el beneficiario entregue las llaves de su auto, el prestador gestionará el medio que considere necesario con el fin de retirar las llaves de repuesto del vehículo en cuestión en el lugar indicado para luego entregárselas al beneficiario.

*1) Alcance y condiciones del servicio según la Póliza 36.102 de la DVI y modificaciones.
*2) En los términos establecidos en el prestador. Consulte alcance y condiciones del servicio al 0810-777-8800 o en www.lacaja.com.ar.

Póliza: 3330-0608183-01 Fecha: 05/04/2016

LA CAJA
de ahorro
y seguro

Comunicaciones transaccionales

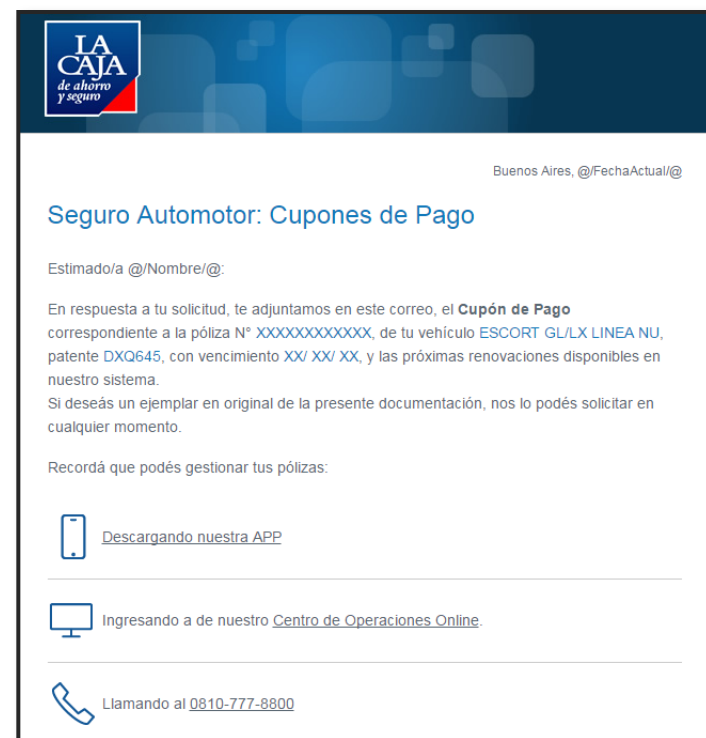
- COMUNICACIONES DESACTUALIZADAS y sin direccionamiento



ANTES

DESPUÉS

- ACTUALIZAMOS Y REDISEÑAMOS todas la comunicación transaccional relativas a documentación



Carta de despedida

- No contábamos con una COMUNICACIÓN DE DESPEDIDA.



ANTES

DESPUÉS

- Creamos una pieza de comunicación DÁNDOLE LAS GRACIAS al cliente por habernos elegido

