

Departamento:

Comercial

País:

Argentina

Atención Socios y Empresas



Nuestros Clientes

Bancos **Terminales** Concesionarios y Alianzas Productores y ACA Corporativos Públicos y Privados **Brokers Cartera GENERALI ARGENTINA**





Planes de Acción 2016

IMPACTO RESULTADO ESPERADO

OBJETIVOS DIRECCIONALES

- Mejorar el actual modelo de atención a Socios y Empresas
- Brindar **arquitectura sistémica** a Socios y Empresas y sus herramientas de autogestión
- Mejorar la administración de atención a los Socios minimizando riesgos e implementando nuevos negocios con Terceros

- Mejorar la EXPERIENCIA DEL SOCIO
- Homogeneizar y estandarizar procesos de Atención a Socios
- Reducir los tiempos de respuesta y mejorar la atención unificando en una sola arquitectura sistémica a todos los Socios

OBJETIVOS DIRECCIONALES DE LA GERENCIA

- Mejorar el actual Modelo de Atención a Socios y Empresas
- Brindar Arquitectura Sistémica a Socios y Empresas y sus herramientas de Autogestión
- Reformular la Administración de Atención a los Socios minimizando Riesgos, adecuando procesos a Políticas del Grupo Generali e Implementando Nuevos Negocios con Terceros

SECTOR CENTRO DE ATENCION SOCIOS y EMPRESAS - FOCO

- Adecuar Modelos de Soporte de Atención a Clientes Canales Indirectos y Clientes Corporativos
- Desarrollar Mejoras de Procesos en los Servicios y atención a Socios Estratégicos

SECTOR DESAROLLO Y CALIDAD PORTALES WEB - FOCO

- Desarrollar Herramientas Sistémicas para Procesos de Gestión y Autogestión en la Atención de Socios y Empresas
- Unificar Arquitectura Sistémica Socios y Empresas
- Desarrollar Plan Comunicacional a Socios cumplimentando Regulaciones Internas y Externas del Negocio

IMPACTO - RESULTADO ESPERADO

- Homogeneizar y estandarizar procesos de Atención
- Mejorar LA EXPERIENCIA DEL SOCIO adecuándonos a sus necesidades.
- Reducir los tiempos de respuesta y mejorar la atención unificando en una sola Arquitectura Sistémica a todos los Socios

SECTOR ADMINISTRACION Y SERVICIOS - FOCO

- Adecuar Procesos de Retribución a 3° generando un nuevo Tablero de Comisiones
- Adecuar Contractualmente los Contratos a 3os y su carga en RUC
- Desarrollar Mejoras en los Convenios de Deuda de Terceros y Generar metodología en gestión de cobranzas
- Desarrollar el equipo de Atención Brokers adecuándonos al nuevo canal





Nuestro Modelo de Atención y Servicios



RELACIONES

- · Entender las necesidades del otro
- Fortalecer vínculos
- Comunicación
- · Gestión y Resolución
- · Adecuación a políticas del Grupo





Convención 2016

- En la convención 2015 te contamos como nos estructuramos en la Gerencia para brindar el servicio a nuestros Socios Indirectos y Clientes Corporativos.
- También te presentamos los objetivos foco de cada uno de nuestros sectores.
- Este año, te queremos contar las principales novedades sobre las cuales estamos trabajando y que tienen impacto en el Socio, los nuevos equipos que formamos y como nos estamos preparando para lo que viene.
- ❖ Poniendo a los Socios y nuestros Canales Comerciales en el Centro de la escena.





Novedades 2016 - Servicios Clientes Canales Indirectos

Ramo 8

- Focalizamos y diagnosticamos sus principales desvíos operativos.
- Priorizamos y elevamos a Sistemas los requerimientos que atacan el mayor porcentaje de inconvenientes.
- Seleccionamos 6 que tienen en su mayoría impacto en todos los negocios de Ramo 8, podrán dar resolución a muchos de los reclamos de nuestros asegurados.
- Se implementaron en Octubre las mejoras, debería verse un impacto favorable en menor tráfico de reclamos a Sucursales y Customer.





Novedades 2016 - Servicios Clientes Canales Indirectos

BBVA - Frances

- Se definió ubicar un representante de atención en la Casa Central del Socio.
- Se coordinó con el Socio un lay out y acceso a sistema.

AMV

- Se organizó un programa en contingencia para comenzar con la emisión.
- Implementada la Web service se están adecuando los circuitos y modelo de atención.

Ford

- Automatización de bajas.
- Implementación modelo de Inspección por fotos para Up Grade.





Novedades 2016 - Servicios Clientes Canales Indirectos

Casilla de mail especifica

· La utilizan los Socios para gestión de usuarios.

Falabella

• Procesamiento de bajas pendientes y regularización de la imputacion de cobranzas.

Toyota Prendas y Planes

• Se acordó la implementación del modelos de inspección con Fotos para Up Grade.

Resolución BCRA 5795

- · Adecuar el modelo de comisiones a Socios impactados.
- · Adecuar los contratos.





Novedades 2016 - Servicios Clientes Corporativos

Acuerdo con GEOP

- Se adecuaron las tareas con esa Gerencia, sobre las actividades a realizar sobre las cuentas de Vida Grupo.
- Definición de roles y funciones.

Representantes de Atención

 Se definieron representantes de atención por cuenta (Negocio Metro Privado y Negocio Centralizado) y soporte a plazas Interior (Negocio centralizado).

Flota Corporativa - WEB

• Impresión de tarjeta para circular.

Pleyade - Papel Cero

Designación de beneficiarios Online.





Novedades 2016 - Servicios Clientes Corporativos

WEB - Siniestros Vida

· Consulta extendida de siniestros.

Brochure Institucional

Relevamiento de necesidades y Trabajo en conjunto con la Dirección de MKT.

Flota Corporativa – Carga Pre Emisión

- · Reorganización de tareas.
- Definición de una carátula que contiene los principales puntos que se necesitan para cotizar.
- Acuerdo de servicio con Equipo Comercial y Gerencia Técnica





Novedades 2016 - Servicios a Canal Productores

Siniestros Cía 1

- Se acordó con la Dirección de Siniestros la retribución a PAS por toma de denuncias de clientes cía.1
- · Se adecuó acceso I Polaris para la carga.
- Definimos un módulo para publicar importes a facturar y adecuamos circuito para el cobro de los Socios.

I Polaris

- Diagnóstico de principales desvios que nos informan los PAS
- Priorizacion y solución de emergentes.

WEB Mobile

• Lanzamiento de la aplicación para clientes cía 14.





Novedades 2016 - Servicios a Brokers

El sector de Administración Brokers nació como emergente por **el traspaso de Cartera de la ex Generali**, comenzó su actividad en Marzo ubicándose en el edificio de Lavalle (Replicando la Mesa de Entradas que funcionaba en Generali Argentina) y recientemente trasladamos el equipo a Casa Central para asumir otras funciones y adaptar el servicio.

Tareas y Funciones:

- Recibir las ordenes de emisiones generadas por los brokers, ingresarlas en el sistema SISE (Sistema que utilizaba Generali) y comenzar el circuito de distribución interna entre las áreas.
- Recepcionar las nomina de pólizas de vida para refacturar, con curso posterior a Gerencia de Operaciones.
- El sector también resuelve las solicitudes de los Brokers sobre certificados de coberturas de Autos y Vida, a partir de Octubre se incorporan los Certificados de Property (Los casos con emisión en curso).





Novedades 2016 - Servicios a Brokers

- Atendemos los reclamos sobre pendientes de emisión (Seguimientos con Técnica y Operaciones), envío de reimpresión de pólizas, pedido de formularios, cambio de forma de pago y recuotificaciones.
- Participamos en circuito Alta de proveedor para las empresas clientes de los Socios.
- Se organizó la suba de documentos / ordenes de manera digital para evitar tráfico interno de papel y pérdida de documentación.
- En Noviembre comenzaremos con la emisión de Endosos (Sin Movimiento de Prima) para descomprimir el stock de pendientes.
- Se crearon Casillas de Correo específicas para comunicación con los Brokers:
 - mesa_de_entradas@lacaja.com.ar : Es utilizada para el ingreso de las ordenes de emisión y nominas ABM Vida (Para refacturación)
 - backofficelavalle@lacaja.com.ar : Es utilizada para consultas, reclamo de pendientes, recuotificaciones,
 cambio de conducto, pedido de formularios vida, reimpresión de pólizas.
 - certificados_Autos@lacaja.com.ar : Es utilizada para solicitar certificados de coberturas de autos,
 operaciones nuevas y vigentes, certificados de libre deuda.
 - certificados_Vida@lacaja.com.ar: Es utilizada para solicitar certificados de seguros de vida, operaciones nuevas y vigentes, certificados de libre deuda





Mirando el 2017

- ❖ Focalizar en los Proyectos incluidos en el Plan de la Dirección Comercial.
- ❖ Presentar las herramientas de mejoras en nuestros Portales PAS, Canales Indirectos y Corporativo.
- ❖ Aumentar la productividad de nuestros sectores internos de servicios, adaptándonos a los nuevos desafíos de la Estrategia.



