



Departamento:

Dirección Comercial

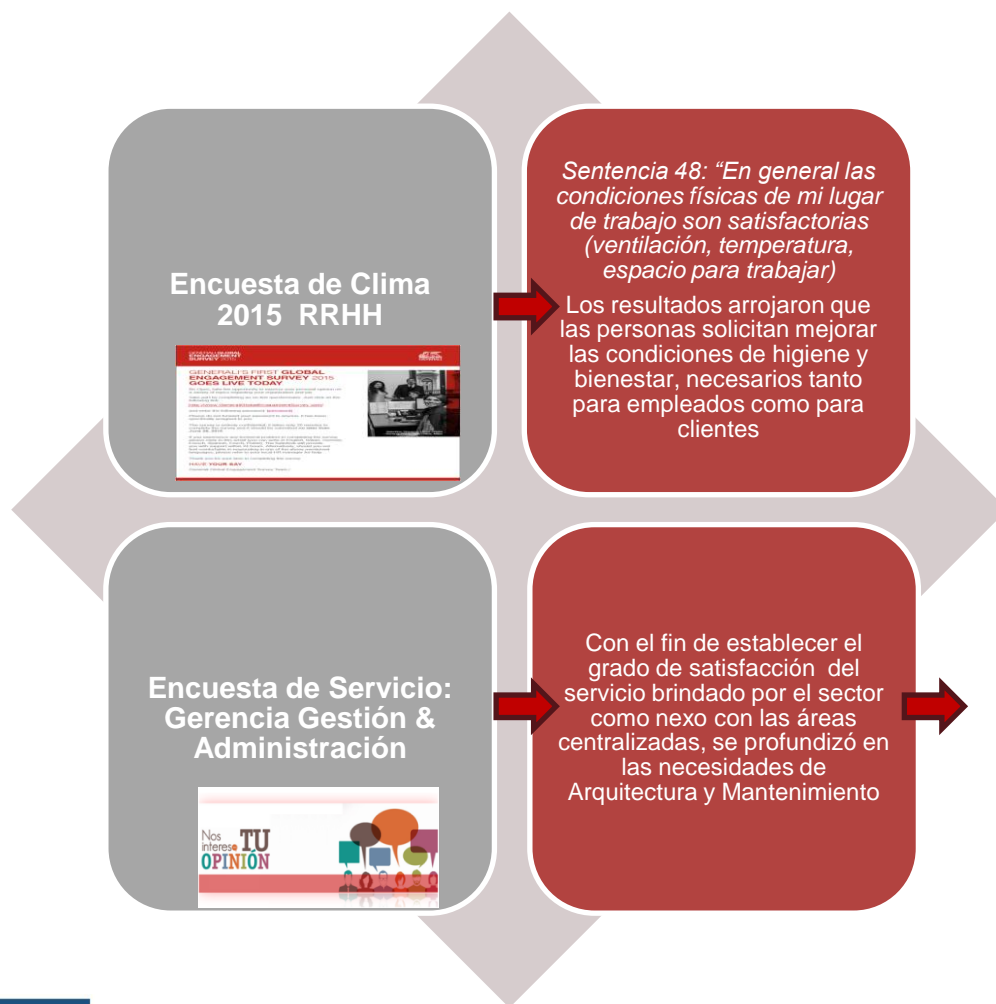
País:

Argentina

Gestión y Administración Comercial



Coordinación y Administración



¿Consideras que el seguimiento de temas con respecto a demandas de Arquitectura y Mantenimiento se realiza en tiempo y forma?

CANTIDAD DE RESPUESTAS	SI	NO
88	44	44
97,70%	50,00%	50,00%

Coordinación y Administración



CANTIDAD DE RESPUESTAS	SI	NO
88	44	44
97,70%	50,00%	50,00%

¿Considerás que el seguimiento de temas con respecto a demandas de Arquitectura y Mantenimiento se realiza en tiempo y forma?

Logros 2016

Pilares fundamentales del Plan de Trabajo



Mantenimiento

Prioridad a los definidos como críticos (iluminación, ambientación, pisos, filtraciones y sillas). Resolución comprometida en 30 días

Visitas Sucursales Metro e Interior: Relevamiento edilicio y operativo sistémico

Fondo Fijo gastos sin factura hasta \$5.000 para urgencias edilicias



Arquitectura

Obras Nuevas: CSS Salta

Remodelaciones: Viedma, Madryn, Paraná, Posadas, Necochea, Bahía Blanca, Lomas de Zamora, Directorio, Caseros

Lay Out Casa Central: mudanza 1er. piso 200 pers de la Dir.Com



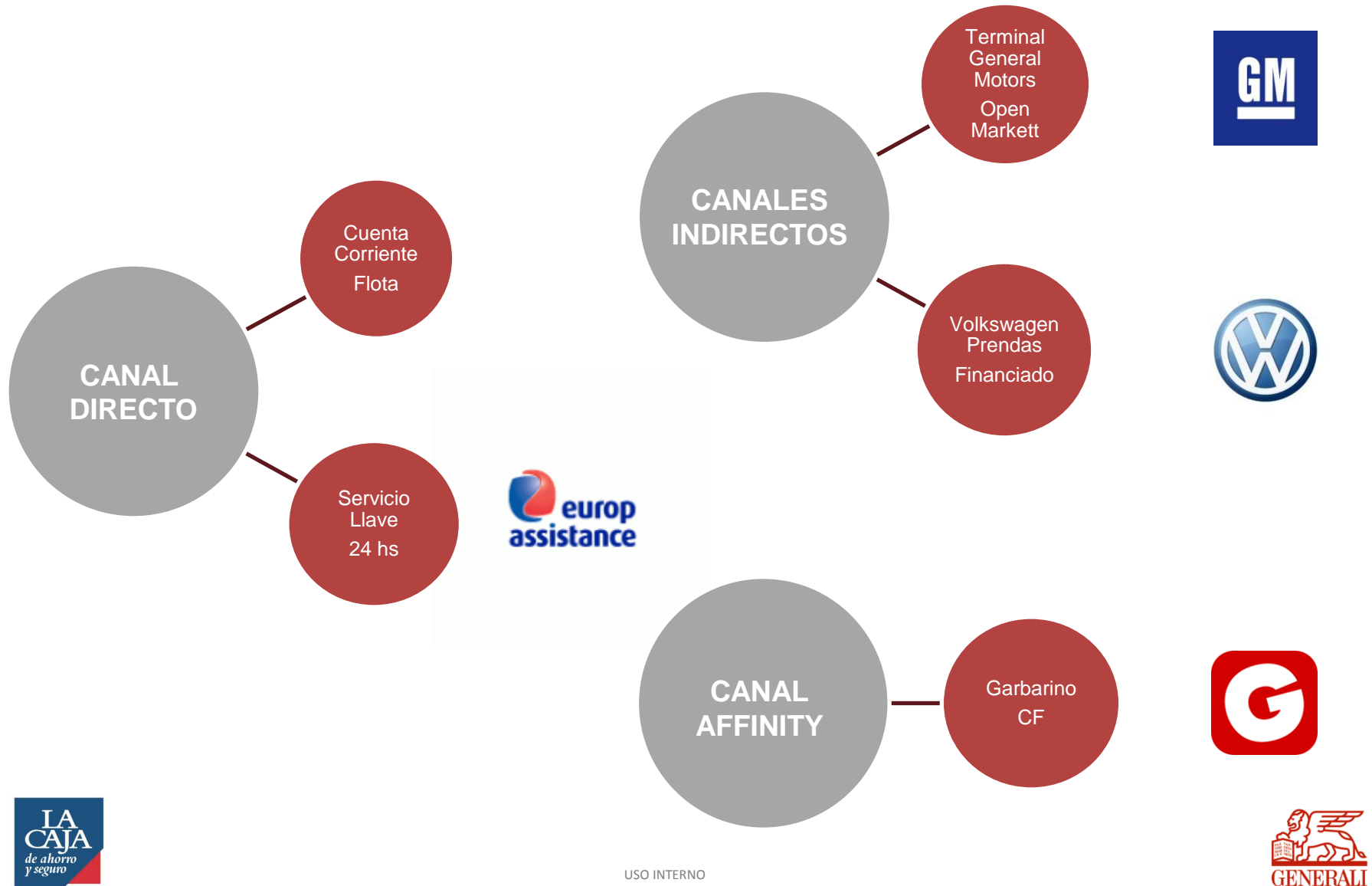
Operatividad Sistémica y Usuarios

Intercambios con Gerencia Tecnología y Telecomunicaciones

Unificación categorías de acuerdo a función (Auditoría Seguridad Informática Generali)

Implementación de Proyectos

2016

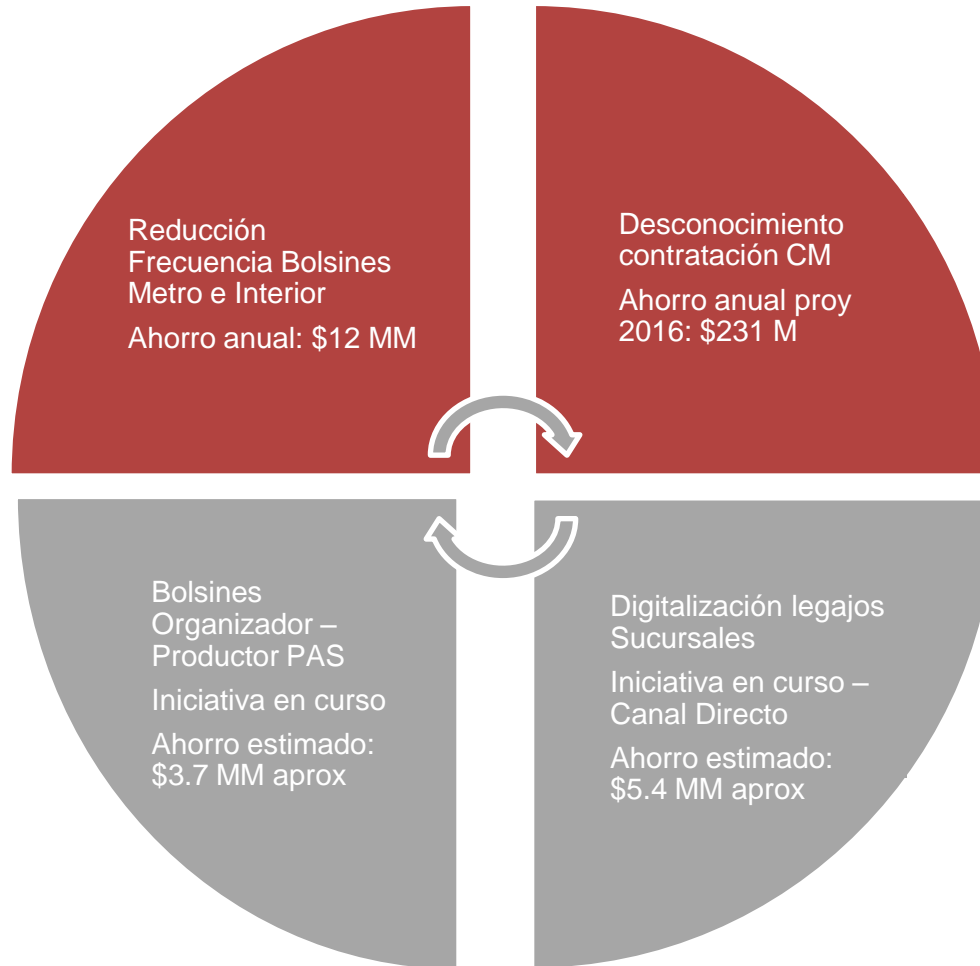


Proyectos / Mejor en curso



Gastos, Opex, Compliance y Riesgos

Opex 2016



Logros 2016

JIRA GASTOS

- Sistematización de rendiciones Gastos Fijos a través de Jira para el seguimiento y respaldo digital
- Ahorro estimado: 7.500 hojas
- 750 trámites anuales
- Implementación: Octubre 2016
- Lanzamiento prueba piloto: Mar del Plata, Rosario, Mendoza, Córdoba

RIESGOS

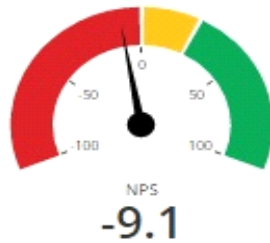
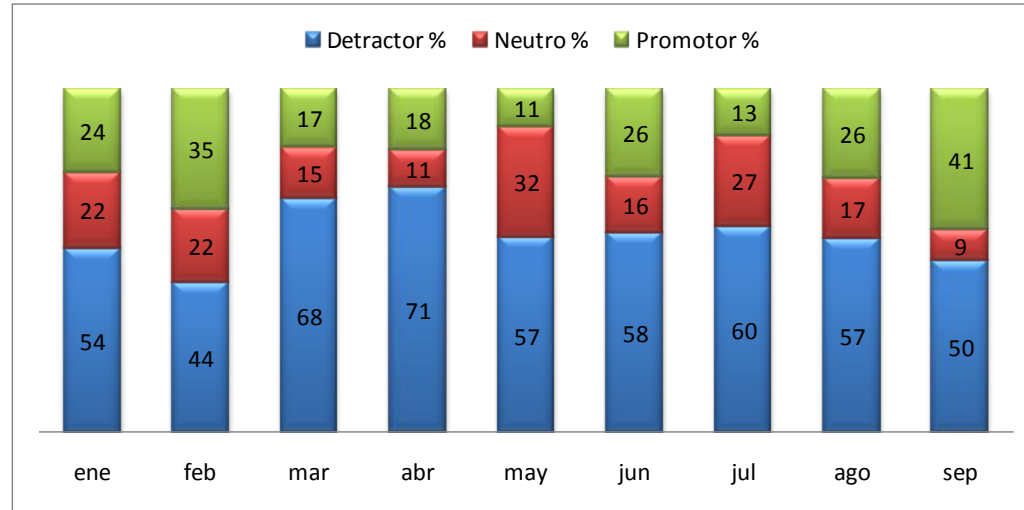
- Designación responsables riesgos por Gerencia
- Responsabilidad de detectar e informar eventos que ocasionaron pérdidas económicas para la compañía
- Pérdidas informadas Enero-Agosto 2016: \$15 MM

Q&R y Administración Call Centers

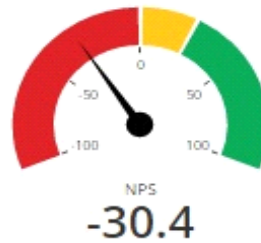
Proyectos de Mejoras

<ul style="list-style-type: none"> • POP UP por trámites en análisis • Encendido LED Botón de trámites • Implementado: Octubre 2016 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación Sucursales Interior • Participación equipo Q&R en reuniones Metro 	<ul style="list-style-type: none"> • Creación BPM Pymes para administrar y cuantificar los trámites y pedidos solicitados • Fecha Fin Testeo: 10/2016 	<ul style="list-style-type: none"> • Endoso de modificación de datos ahora replica automáticamente en el ABM al momento de generar una devolución de primas • Mitigación preventiva en base: 142.361 cl • Implementado: 7/2016
Activación Alertas	Optimizar BPM	Q&R Pymes	ABM Beneficiarios
<ul style="list-style-type: none"> • Reintegros de forma inmediata al titular de cuenta • Cobertura financiera para el titular de póliza (máx 20 días) • Fecha Implementación: Noviembre 2016 	<ul style="list-style-type: none"> • Bajas retroactivas hasta 1 año sin solicitar documentación respaldatoria • (Contribución a Opex) • Fecha Implem: Nov 2016 	<ul style="list-style-type: none"> • Los analistas de Q&R dispondrán de un endoso de regularización para mejorar tiempos de resolución, evitar reemisiones de pólizas y eliminar la intervención de 3eros (Nov 2016) 	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de una cuenta puente para hacer devoluciones en forma inmediata sin esperar circuitos internos de regularización • Obj: Mejorar tpos resolución • Status: Aprobado
Circuito por cruce débitos	Desconoce CM Sucursal	Reclamos Descuentos en primas	Endoso 9.8

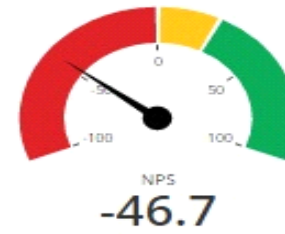
T-NPS Touch Point Q&R



SETIEMBRE



AGOSTO



JULIO

Reportes, Incentivos y Reportes

Logros 2016



Emergente encuesta de Servicio Gerencia Gestión & Administración
Distribución de objetivos comerciales a inicio de mes. Implementado: Julio 2016



Cumplimiento Presupuesto Comercial en QV (Retail)
A la espera de licencias sistémicas por usuarios para implementación 2016



Ficha de Negocio QV



Incentivos Trimestrales: Nueva política e indicadores 2017
Lanzamiento: 4to Trimestre 2016



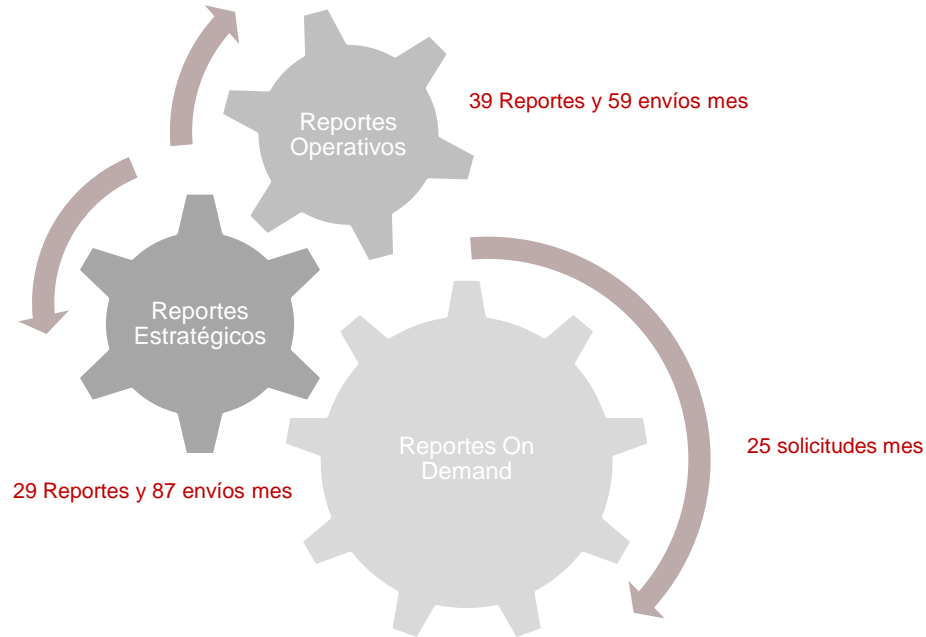
Licencias automáticas para el cálculo de comisiones
Implementación: Octubre 2016



Objetivos Alineados Ejecutivos Canales Indirectos y Asesores/Gerentes Red Comercial
Implementación: Septiembre 2016

Reporting

Reportes On Going



Nuevos Reportes 2016



Comunicación y Capacitación Comercial

01

Plan de acción Encuesta de Clima

Gestionar acciones sobre los principales emergentes de la **Encuesta de Clima**.
Seguimiento a los focos comprometidos en la **Dirección Comercial**.

BOLETÍN COMERCIAL



NOVEDADES SUCURSALES



DESAYUNOS



MEJORES PRÁCTICAS



1 GRUPO	
1 ENCUESTA GLOBAL	8 DE JUNIO
71.000 EMPLEADOS	42 PAÍSES
29 IDIOMAS	? 80 PREGUNTAS
20 MINUTOS	100 % EN LINEA
¡EXPRESA SU OPINIÓN!	

Comunicación y Capacitación Comercial

02

Comunicación
Interna

Consolidar espacios de comunicación, fomentando visiones integradoras y unificadas de la información necesaria para la gestión comercial.



INSTANTÁNEAS



INTRANET DIRECCION
COMERCIAL

QUEREMOS
CONOCERNOS



¿QUÉ PASA EN EL
MERCADO?



Tu conocimiento es
único. COMPARTILO!



Comunicación y Capacitación Comercial

03

Capacitación

Ofrecer entrenamiento permanente a colaboradores internos y Socios apoyando el crecimiento del negocio.

GESTIÓN DE CAPACITACION INTERNA

Colaboradores participantes en actividades de capacitación	Promedio de horas por persona
--	-------------------------------

798

3,6

GESTIÓN DE CAPACITACION EXTERNA

Colaboradores de SOCIOS ESTRATEGICOS participantes en actividades de capacitación	Promedio de horas por persona
---	-------------------------------

811

3

COMUNICACIÓN COMERCIAL

Taller: "Manejo de objeciones sobre políticas tarifarias"

Te invitamos a participar al taller de trabajo, con el objetivo de aportarte mayor información y nuevos argumentos en el manejo de objeciones sobre temas de políticas tarifarias.

12/10 13:00

Talleres de aprendizaje y construcción colaborativa

COMUNICACIÓN COMERCIAL

Viví la experiencia

Sucursales Telemarketing

En la fecha una Responsable de Caja Express visitará el Call Center Telemarketing, con el objetivo de interactuar, aprender y compartir.

Sabrina Ladogano
Caja Express Bordo

Te la presentamos, así podés saludarla y darle la bienvenida a tu espacio de trabajo.

Experiencias de intercambios de función

COMUNICACIÓN COMERCIAL

Capacitación Portales Web

Te invitamos a participar en la Capacitación de Portales Web

Lunes 11/10 10:30 a 12:30 hs.

Expositores

Sala Virtual 2411

Equipo de Atención Socios y Empresas

Facilitador: Daniela Difolice

Mesas de trabajo interáreas

COMUNICACIÓN COMERCIAL

Capacitación Nuevo Negocio AMV

Te invitamos a participar en la capacitación sobre el proceso y la normativa vigente en aseguramiento de Motos a través de AMV

Viernes 7/10 14:00

Expositores

Daniela Chiaravalle

Capacitación en aula

Modalidades adaptadas a cada área

Desafíos 2017



PRESUPUESTOS,
REPORTES E
INCENTIVOS

Dimensionamiento: Mapeo de socios por territorio/Sucursal (Indirectos)
Rideseño QV
Priorización de Reportes por Gerencia y Capacitación
Automatización control comodines (Red Sucursales)
Cumplimiento Presupuesto Affinity (Affinity)
Medición Competencia Anual (Canal Directo)

Automatización y sistematización Tickets Nafta
Iniciativas Opex 2017
Confeccionar un mapa de eventos por pérdidas operacionales – Riesgos
Incorporar más trámites de Gastos al proceso de digitalización
Monitor de seguimiento negocios comisionados de la Dirección Comercial



GASTOS, OPEX,
RIESGOS Y
COMPLIANCE



IMPLEMENTACION

PACK Auto+Hogar (Canal Directo)
Seguros Mascotas (Canal Directo)
Seguro Salud (Canal Directo)
Toyota Leasing (Canales Indirectos)
VW Planes de Ahorro (Canales Indirectos)
Banco Macro – Seguro Desempleo (Canales Indirectos)
Desarrollo TPA's (Canal Affinity)
Garbarino AP/Bolso/Auto (Canal Affinity)
Ticket Virtual (Servicios al Cliente)

Plan de Acción Encuesta de Clima 2017/2018
Academia Comercial – Nuevas ediciones
Lanzamiento Infonet (nuevo reservorio informacional de la Dirección Comercial)
Plan de Capacitación y entrenamiento comercial basados en necesidades identificadas por cada Gerencia
Comunicación Comercial: Continuar afianzando el espacio de diálogo construido



COMUNICACIÓN Y
CAPACITACION
COMERCIAL



COORDINACION Y
ADMINISTRACION

Ampliar cronograma Visitas Red Sucursales
Intercambio Tecnología y Telecomunicaciones (2da parte)
Armar circuito solicitud de insumos (Tonners)
Automatizar carga de licencias a través de Jira

Mejorar recomendación de clientes – Touchpoint Q&R (NPS)
Presentar nuevas propuestas de mejora (cierres estructurales NPS)
Redefinir rutas de carga BPM para mejorar tiempos de respuesta al cliente
Emporar a los analistas en la toma de decisión



Q&R y ADMINISTRACION
CALL CENTERS