A photograph of several business women in professional attire walking in a hallway, with their reflections visible on the polished floor.

La Relación con el Cliente en el Siglo XXI

EXPOESTRATEGAS
8 de Agosto de 2011





Agenda

- Presentación ejecutiva CMT Latin America
- La Relación con el Cliente en Servicios Financieros
 - Tendencias en la industria
 - Problemática
 - Las claves para el éxito
 - Customer Relationship Management
 - Consistencia en la atención
 - Qué se necesita de un CRM?
 - CRM en escenarios de negocio
- Casos de éxito





Perfil de CMT Latin America



Perfil de la empresa

- Dedicada exclusivamente a soluciones de CRM
- Desde 1998 en Argentina
(HQ en BA, Base tecnológica en Rosario)
- +40 profesionales especializados en CRM
- +50 proyectos de CRM desarrollados en todo LatAm (Argentina, Chile, Colombia, México, Perú, Brasil), y España, Canadá, USA, UK, Australia, entre otros países
- +6,000 end users





Perfil de la empresa

- CDC Software Franchise Partner para todo Latinoamérica



- Microsoft Silver Certified Partner para soluciones de negocios y desarrollador independiente de software



- Nivel 2 del modelo de calidad de software CMMI® para Desarrollo e Implementación de Soluciones CRM



- Software Factory: localización, desarrollo y consultoría de productos Pivotal y Microsoft Dynamics CRM para clientes y partners.





Soluciones para el mercado asegurador

Pivotal BanControl

Pivotal Bancontrol:

Lo ayuda a cumplir con la normativa de la **UIF** en cuanto a Prevención y Control de **Lavado de Dinero** y Financiamiento del Terrorismo.



CDC Respond:

Lo ayuda a cumplir con la nueva resolución de la **SSN** para la **Atención de Reclamos y Quejas** de los asegurados.



CMT TouchPoint para Aseguradoras:

Lo ayuda a gestionar de manera integrada la **atención multicanal** a sus asegurados .





Cientes CMT Latin America

Bancos e Instituciones Financieras / Seguros



Retail



Agronegocios



Salud



Real Estate



Servicios



Tecnología / Comunicaciones



Estudios de Abogados





Siglo XXI: La Relación con el Cliente en Servicios Financieros



Tendencias de la industria



Mobile





Mobile



- Se duplicó la cantidad de argentinos que usa el celular para operar con el banco

Suman 250.000 y unos 50.000 utilizan exclusivamente el canal Mobile Banking

Se estima que en los próximos tres años serán 4 millones los argentinos que se habrán acostumbrado a relacionarse con su entidad vía el celular





Tendencias de la industria



Mobile



Nuevos Players





Nuevos Players



Google adquiere un portal de comparación de productos financieros.



Google ha cerrado un acuerdo para la adquisición de **BeatThatQuote**, una compañía con sede en Reino Unido que mantiene una herramienta de comparación de productos financieros.

El anuncio se ha hecho público desde la página oficial de **BeatThatQuote**, en la que su Director General, John Paleomylytes, ha anunciado el acuerdo.

Paleomylytes ha publicado en la noticia que se ha comprometido a desarrollar nuevas y mejoradas opciones de financiación.

El acuerdo habría sido cerrado por parte de los reguladores.

Aunque el acuerdo entre ambas compañías ha sido aprobado por los reguladores.



PLATAFORMA DE PRÉSTAMOS

weemba

HOME | MI POSICIÓN | BUSCAR PROYECTOS | ARTÍCULOS | FOROS | AYUDA

¿QUÉ ES WEEMBA? | QUIÉNES SOMOS | CONTACTANOS | INICIAR SESIÓN

Acceso usuarios

Email

Clave

[¿Olvidaste tu clave?](#)

INICIAR SESIÓN

Regístrate ahora

Podrás participar en el foro, comentar los artículos y redactar tu solicitud de préstamo en borrador. Para publicar tu proyecto de financiación es necesario que...

Armá el crédito que mejor se adapte a tus objetivos, **multiplicá tus posibilidades** de obtener financiación

Publicá en Weemba la solicitud de préstamo para vos o tu empresa, con el monto que pedís y el plazo en que querés pagarlo. **Tu proyecto podrá ser evaluado por todos los dadores registrados en el sitio.**

Video: ¿Cómo Funciona Weemba?

¿QUÉ ES WEEMBA?

0:00 / 7:14

Publicá tu solicitud de préstamo

- Es muy fácil armar tu solicitud, como individuo o empresa.
- Con herramientas multimedia para fundamentarla.
- Tu identidad siempre protegida, la revelarás a quien elijas.

DISEÑA TU SOLICITUD [o ARMALA EN BORRADOR](#)





Tendencias de la industria



Mobile

Nuevos Players



Colaboración





Colaboración



RSA Chile De Web Splash

Abre iTunes para comprar y descargar Apps.

Descripción

RSA Chile le entrega de forma gratuita a sus clientes existentes y potenciales esta innovadora herramienta que les permite: Contactar servicios de emergencia, Denunciar un siniestro de vehículos con RSA Chile, Conocer la ubicación y cómo llegar a todas las sucursales desde Arica a Punta Arenas. Un beneficio para mantener a nuestros clientes en constante movimiento!

[Sitio web de Web Splash](#) [Servicio de atención al cliente de RSA Chile](#)

Lo nuevo en la versión 2.3

- Correcciones menores.

Capturas de pantalla del iPhone

- Iniciar un siniestro
- Sucursales
- Linterna
- Revisión Técnica
- Llamada de Emergencia
- Talleres
- Sobre RSA
- Productos
- Contactenos

Iniciar un siniestro

- Mis Datos
- Hora y Ubicación
- Fotos

Enviar



Tendencias de la industria



Mobile

Nuevos Players



Colabo

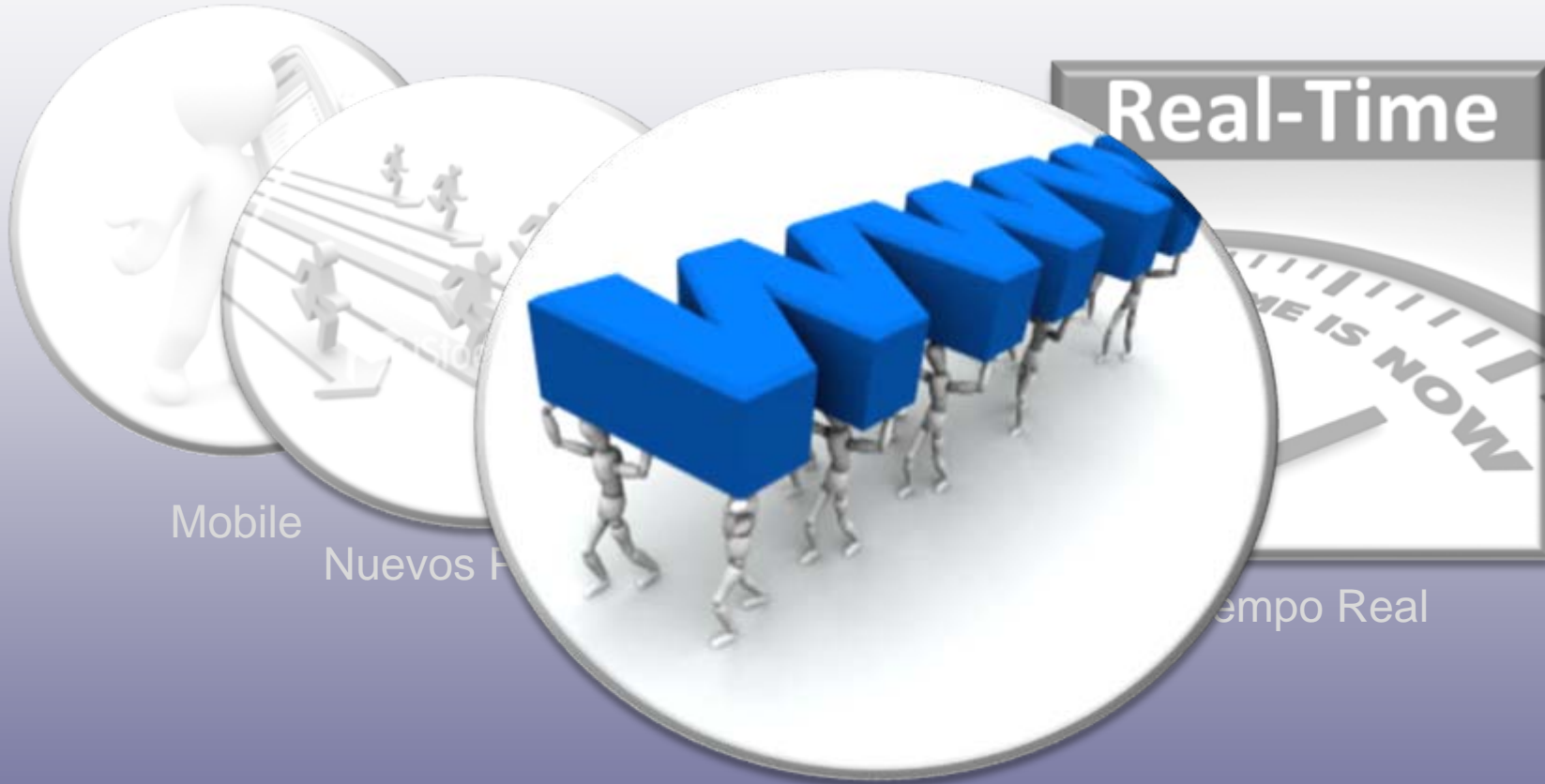


Tiempo Real





Tendencias de la industria



Mobile

Nuevos F

Tempo Real

Servicios Web





Tendencias de la industria



Mobile

Nuevos P

Servicios Web

Retail



La problemática desde la Empresa



Múltiples Canales



Muchos datos



Múltiples sistemas



Baja frecuencia
de contacto formal





La problemática desde el Cliente

Confianza



- Crisis Financiera
- Despersonalización de la Atención
 - ATM
 - IVR
 - Contact Centers externos
 - Silos de información





Las claves para el éxito



Diferenciación

- Agregar valor al cliente
- Agregar valor al productor



Retención

- Conocer
- Recordar
- Actuar



Automatización

- Mejorar la performance a pesar del recorte de costos



Las claves para el éxito



Tecnología



Social Media



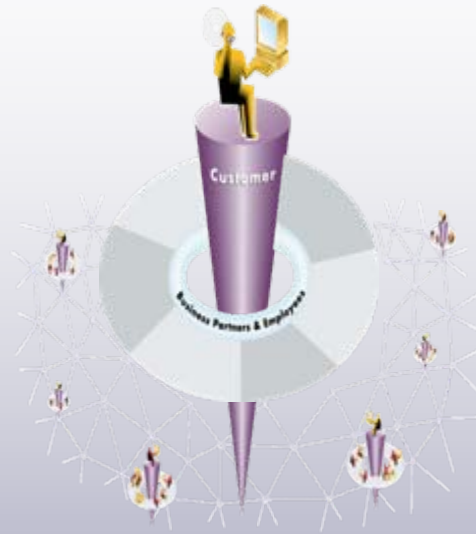
Relaciones 1a1

- Comunicación Personalizada
- Segmentación
- Cercanía
- Comunidad
- Mensaje unificado





Estrategias de Orientación al Cliente



CRM

“La gestión de las relaciones con clientes es la habilidad de una empresa para manejar exitosamente sus actividades de marketing, ventas y servicio al cliente, para identificar, atraer, atender y retener clientes, y a la vez, proveerles el más alto nivel de satisfacción.”





Su cliente elige el canal... Ud. lo atiende consistentemente



eService

Sales & Mobile



Contact Center

ePartner





Las redes sociales: un nuevo canal de atención al cliente

The image displays a collage of social media interfaces. On the left is the Facebook page for Pacific Life, showing the profile picture, name, and a post. In the center is a Twitter search bar with the text "Discover what's happening right now, anywhere in the world" and two tweets from users @cesar_fs and gustavoarizpe discussing insurance. On the right is a LinkedIn group page for "Allianz Agentes de seguros y otros empleados", including navigation tabs, a description, and a list of group members.

Facebook - Pacific Life

Pacific Life Me gusta

Muro Información

Pacific Life y otros Pacific Life

Pacific Life Our "Breath... breathing out power... that a secure financial commercial premiers t

Añadir a los favoritos de mi página
Sugerir esta página a mis amigos

This is the official facebook page of Pacific Life.
<http://www.PacificLife.com/>

Información

Fundación: 1868

A 251 personas les gusta esto

Twitter

Discover what's happening right now, anywhere in the world

Search for a keyword or phrase... Search

fhv10: @cesar_fs Axa... **Compañía de seguros, te suena? :)**
about 18 hours ago via *Twitter for BlackBerry®* · [Reply](#) · [View Tweet](#) · [Show Conversation](#)

gustavoarizpe: ¿qué **compañía de seguros** me recomiendan? [#abaseguros](#) quiere cobrarme \$3000 pesos más que el año pasado por renovar el seguro de mi toyota!!
5 days ago via web · [Reply](#) · [View Tweet](#)

LinkedIn - Allianz

Basic Account. Upgrade

Welcome, Aymara Medruza [Add Pic](#)

Home Profile Contacts Groups Jobs Inbox (46) More... Groups

Allianz Allianz Agentes de seguros y otros empleados

Aquí se puede intercambiar información, consejos, dudas, lo que sea que tiene que ver con Allianz o seguros.

[Join Group](#) [Forward](#) [Report as...](#)

Group Members in Your Network

- [Fernando German Campos Covelo](#), Titular en Campos Covelo Asesores, Argentina
- [Ana Vivone](#), en Argentina
- [Sara Gosiker](#), Accounts Executive at Allianz, Argentina

About this Group

Created: October 30, 2008
Type: Corporate Group
Members: 39
Owner: Barbara de Swaan



Representantes de Servicio: Ayúdenme a Ayudar a los Clientes!

Imagen Completa del Cliente

Ruteo de Llamadas

Base de Conocimiento Detallada

Flujos de trabajo predefinidos





Gerentes de Servicio: Ayúdenme a Equilibrar Costo y Calidad!

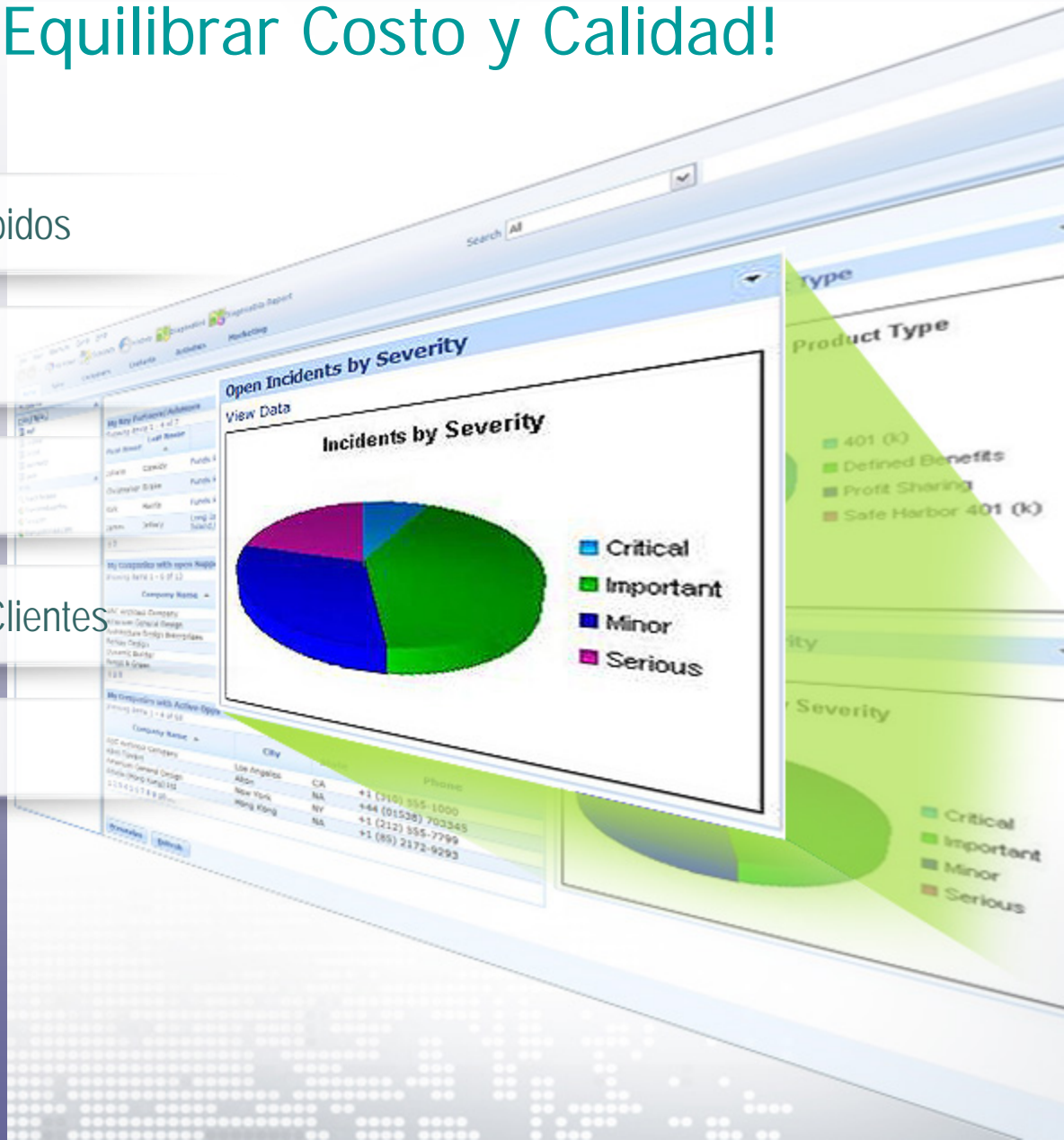
Flujos de Tareas y Guiones Embebidos

Niveles de Servicio

Derivaciones y Escalamiento

Auto-Servicio para Productores y Clientes

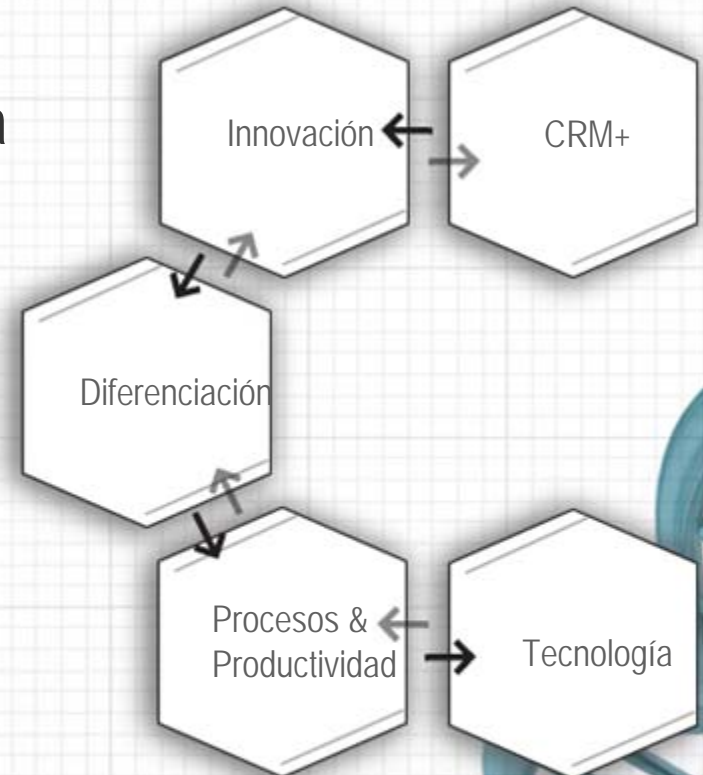
Equipos de resolución





El "ADN" de quienes lo logran

- ✓ Quieren ser líderes, no como cualquier otra compañía
- ✓ Ven sus necesidades como algo más que sólo un sistema
- ✓ Utilizan sus procesos de negocio como un diferenciador competitivo
- ✓ Invierten en automatizar y mejorar sus procesos de negocio
- ✓ Apalancan y extienden el valor de la tecnología





Casos de Clientes



Caso de éxito – RSA Group



RSA Seguros Chile S.A. es una compañía con más de 105 años en el país, heredera natural de la Compañía de Seguros La República S.A. en Chile y perteneciente a RSA Insurance Group uno de los seis mayores y más exitosos grupos aseguradores del mundo, con operaciones en 33 países, entre el los seis países de América Latina y representación en más de 130 naciones.

Con un aumento del 36% en las utilidades a 2009, son líderes indiscutibles en la industria, en particular en Patrimonial, Marina e Ingeniería, donde tienen una participación de mercado excepcional en Prima Neta.





Caso de éxito – RSA Group



Desafíos

- **Desarrollar un Contact Center interno.**
- **Integrar la información del Contact Center con los sistemas heredados.**
- **Mejorar el tiempo de respuesta del operador al cliente**
- **Mejorar la calidad de atención al cliente y a los proveedores de servicio**
- **Acceder a reportes de información en tiempo real**

Resultados

- Implementación de Pivotal CRM como plataforma central de sistemas y unificadora de toda la información de la Empresa
- Contact Center de 80 operadores
- Solución integral de atención multicanal
- Autonomía en la gestión desde el usuario
- El operador trabaja con un único sistema de interfaz amigable, con procesos y guiones automatizados según el incidente
- Estrategias de marketing personalizadas basadas en la información brindada por el propio cliente
- 85% de las llamadas se resuelven en el momento
- Se incorporaron servicios que antes no se ofrecían en el contact center



RSA Chile implementó un Contact Center interno, en una plataforma unificada e integrada con todos sus sistemas



“El cliente siente que la persona que lo está atendiendo tiene todo el conocimiento y le está entregando toda la información que precisa. Eso permite que cualquier operador del call center le ofrezca al cliente las mismas respuestas ante las mismas preguntas”.

*Zaida Catalán, Jefe de Contact Center
y Atención al Cliente*

“La conectividad con nuestro sistema central nos permite obtener información en línea”.

*Paula Ramírez, Gerente de Operaciones
y Desarrollo IT*





Rimac Seguros implementó una solución integral para su Modelo Único de Relación con sus Clientes



“El 80% de las aplicaciones ‘sueltas’ utilizadas dentro del proceso de atención al cliente fueron suplantadas con una solución integral de atención personalizada que estandariza los flujos de trabajo y permite tomar decisiones en tiempo real.”

Mario Potestá, Gerente de División Operaciones
de Rimac Seguros





Muchas Gracias!

CMT Latin America



Expertos en CRM

