

# La experiencia de nuestros clientes: proyectos e iniciativas implementadas



## ENCUESTAS

Se incorporaron múltiples encuestas (NPS, encuestas mensuales, 5 Star Rating) para medir la satisfacción de nuestros clientes.

## APP MOBILE

Rediseñamos nuestra App Mobile para Asegurados con una experiencia más user friendly, moderna y simple.



## KEEPCON

Implementamos una herramienta que unifica la gestión de atención al cliente en casillas y redes sociales, permitiéndole a nuestro CAAC (Centro de Atención al Cliente y Canales) incrementar su eficiencia en la gestión.

## SENTIMIENTO EN REDES SOCIALES Y PRENSA

Medimos el sentimiento en nuestras redes y medios de prensa, a partir del análisis de los comentarios recibidos.



## PRUEBAS PILOTO EN SINIESTROS - FAST TRACK Y DAÑOS PARCIALES

Activamos pruebas piloto con nuevos procesos de gestión de siniestros con grupos targets identificados con mala satisfacción.

## COMUNICACIÓN SINIESTROS

Rediseñamos materiales de comunicación destinados a nuestros clientes para una mejor interpretación.



## PROTOCOLO DE SERVICIO

Elaboramos un protocolo de servicio interno, para setear estándares mínimos de servicio para nuestra organización, de cara al cliente interno, productor, cliente o proveedor.

## SINIESTROS - INSPECTORES

Reforzamos nuestro equipo de inspectores en el interior del país para mejorar nuestro servicio e incorporamos gestores propios por agencia.



## NUEVOS TALLERES

Incorporamos nuevos talleres Preferenciales y Premium para ampliar nuestro servicio y atención.

## SINIESTROS - TOTALES

Incorporamos nuevos proveedores para la gestión de bajas del 04D duplicando nuestra capacidad a nivel país, con vinculación a una nueva gestoría para que haga asesoramiento y seguimiento de los trámites.



## SINIESTROS - PARCIALES

Incorporamos un servicio de control y reclamo de repuestos sobre nuestros siniestros con Control Expert.

## SINIESTROS - TRAMITADORES

Reforzamos también el equipo de tramitadores y se realizaron mejoras en la web para que a las 72hs de que se inspecciona una posible DT se defina o no la indemnización del caso al asegurado.



## COMITÉ VOZ DEL CLIENTE

Se implementó un equipo multiárea para tratamiento de temas vinculados a servicio y experiencia del cliente.

## CHATBOT

Incorporamos a Ally en el portal de autogestión Mi Allianz, nuestro asistente virtual que permitirá brindar respuestas 24/7.



# PRÓXIMOS LANZAMIENTOS



## NUEVA WEB INSTITUCIONAL

## PLATAFORMA VOZ DEL CLIENTE



## ATENCIÓN POR VIDEOLLAMADA DEL CAAC (Centro de Atención al Cliente y Canales) Y RECEPCIÓN