



Una compañía de seguros utiliza la solución BlackBerry para captar y retener a clientes

Seguros Bilbao se fundó en 1918. Desde 2004 es parte de uno de los grupos aseguradoras más grandes de España, Grupo Catalana Occidente, y tiene más de 500 personas en plantilla. Con 400 oficinas, incluyendo a mediadores, en todo el país, la compañía vende productos financieros y seguros a PYMEs, particulares y el sector comercial. En 2008, las ventas de primas estaban en 502 millones de euros y los beneficios netos llegaron a 56,8 millones de euros.

El Reto

Desde hace años, Seguros Bilbao ha fomentado el uso de la tecnología entre sus comerciales. Así, el proceso de suscripción de riesgos se lleva a cabo con la ayuda de una aplicación interna llamada Nexus. Su red comercial está formada por mediadores, expertos en finanzas y seguros, abarcando todo el país y permitiendo un contacto directo con nuestros clientes. En consecuencia, durante años los comerciales han proporcionado análisis in situ para el cliente a través de Nexus y un ordenador portátil.

Sin embargo, aunque los datos de los clientes se procesaban en el momento a través de la aplicación, para algunas solicitudes especiales, los comerciales debían esperar a que su director comercial les aprobara. Este procedimiento contribuía a una pérdida de eficiencia dentro del proceso comercial, ya que cualquier retraso entre solicitud y aprobación facilitaba al posible cliente la oportunidad de buscar otra oferta.

“Si imaginamos que uno de nuestros comerciales estaba en un curso, podría tardar hasta dos días en dar la respuesta al mediador; tiempo suficiente para que el cliente hable con nuestros competidores”, recuerda Teresa Madariaga, Directora Área Operativa de Seguros Bilbao.

Además, la compañía utiliza el correo electrónico como medio básico para las comunicaciones con su red comercial. Así, la oportunidad de comunicar temas específicos y urgentes se perdía, ya que los empleados no tenían garantía de estar conectados al correo electrónico cuando estaban de viaje.

Beneficios

Gestión proactiva del procedimiento de aprobación de clientes nuevos

Mejor servicio al cliente

Menos tiempo entre solicitud y venta

Uso de aplicaciones internas basadas en web

Acceso inmediato a información actualizada

The Solution

En 2004, Teresa Madariaga y Adolfo Guerra, responsable de Recursos Informáticos en la empresa conocieron la solución BlackBerry® gracias a su proveedor de servicios de telefonía móvil, Telefónica Movistar. Después de haber experimentado la utilidad del smartphone BlackBerry®, se decidió equipar a los ejecutivos de la empresa y más tarde a los directores de ventas con los terminales. Seguros Bilbao empezó con 50 smartphones BlackBerry, que al principio se utilizaban en general para el acceso al correo electrónico.

En 2007, Seguros Bilbao decidió dar un paso más e implementar una aplicación desarrollada internamente y basada en web que permitiría a los directores de ventas responder inmediatamente a las solicitudes especiales a través de Nexus.

Ahora las solicitudes se envían automáticamente a sus smartphones BlackBerry y reciben una alerta diciendo que hay una solicitud que espera su aprobación. "Pueden comprobar la solicitud en su BlackBerry", explica Guerra.

Los planes de futuro para ampliar la solución BlackBerry en Seguros Bilbao consisten en añadir más aplicaciones hechas a medida. "La aplicación Nexus ha tenido tanto éxito que nuestros directores comerciales están pidiendo más cosas," dice Madariaga. Actualmente Grupo Catalana Occidente también proporciona información sobre el cliente, que incluye la dirección, así como el historial de pólizas y siniestros con la empresa a través de smartphones. Los directores comerciales y mediadores son los principales usuarios de esta aplicación.

Los Beneficios

De los 50 smartphones BlackBerry que se desplegaron al principio, la empresa ahora tiene 200 y como explica Madariaga, podrían ser más. "Si del Director Comercial dependiera, tendríamos 500 smartphones BlackBerry", dice, mostrando el éxito de la solución. Además, el coste del despliegue no fue difícil de justificar a sus superiores. "Nuestra inversión en la solución BlackBerry es eso, una inversión, no un gasto".

El beneficio de la inversión, en un sector tan competitivo con una gama de productos tan amplia, viene del valor añadido que proporciona a Seguros Bilbao respecto a sus competidores. "Con la solución BlackBerry perdemos menos clientes, menos tiempo y somos más rápidos", dice Madariaga. Una respuesta inmediata a las solicitudes de cobertura significa que Seguros Bilbao ya no da a sus clientes potenciales la oportunidad de buscar las ofertas de sus competidores y las decisiones tomadas en el momento aumentan la eficiencia y profesionalidad del comercial de cara al cliente.

Seguros Bilbao también fomenta el uso de la solución BlackBerry entre sus comerciales externos, "y en algunas campañas comerciales incluimos como incentivo un smartphone BlackBerry". Ya que la empresa ha captado y convencido a los directores comerciales de la utilidad de la solución BlackBerry, Seguros Bilbao ahora quiere comunicar los beneficios del smartphone BlackBerry a los individuos responsables del contacto directo con el cliente.

La relación personal-profesional también ha cambiado gracias a la solución BlackBerry, ya que los empleados de Seguros Bilbao saben que pueden consultar información, solicitudes de pólizas y el correo electrónico de una manera inmediata, estén donde estén.

www.blackberry.co.uk/casestudies

"Con la solución BlackBerry perdemos menos clientes, menos tiempo y somos más rápidos."

Teresa Madariaga
Directora de Operaciones
Seguros Bilbao