

NOVEDADES

Victoria Digital, tecnología de vanguardia con el PAS como protagonista

La transformación digital avanza a paso firme en el mercado asegurador. En esa sintonía, Victoria Seguros observó la necesidad de adaptarse y participar de esta carrera tecnológica que no tiene fin. Marcelo Rizzi, Gerente Comercial de la compañía, junto a Diego Clemenz, Gerente de Finanzas, hablan sobre la estrategia digital de la aseguradora y las necesidades de adaptación que se imponen para los Productores.

—A nivel tecnológico, da la sensación que este año en Victoria Seguros ha habido un movimiento muy positivo con varias herramientas nuevas...

—Marcelo Rizzi - Yo te diría que el cambio no se limita a este año. Hace más de tres años que venimos trabajando en forma sostenida en todo lo que se refiere a tecnología. Obviamente que los resultados no se ven de un día para el otro, sino que llevan su tiempo. Por eso no me sorprende que nos plantees la idea de avances tecnológicos en este año. Pero lo cierto es que a lo largo de estos últimos años hemos avanzado a pasos agigantados en todo a lo que tecnología se refiere.

—Diego Clemenz - Hoy, que nuestros PAS interactúan con nuestra web o APP mobile lanzada este año es percibido como algo natural, tanto para los PAS como el personal de la compañía. Y esto nos enorgullece, porque lo hemos logrado con el apoyo de todos, lo que significa que a pesar de tantas modificaciones, mantenemos nuestra vocación del trato personalizado, el cual no se vio mermado por el ingreso de la tecnología.

—Muchos PAS ven a la innovación digital de las compañías como una amenaza. ¿De qué manera Victoria Seguros utiliza la tecnología?

—Marcelo Rizzi - En Victoria Seguros tenemos claro que nuestro crecimiento viene de la mano del desarrollo de nuestros Productores. No nos imaginamos otra forma de trabajar. Sobre el PAS se fundamenta nuestro trabajo. Él es el centro de nuestro negocio y así lo hacemos en cada paso que damos.

—Diego Clemenz - Sabemos que la tecnología llegó para quedarse y nadie puede darse el lujo de no trabajar cotidianamente para tener las mejores herramientas tecnológicas. Por eso contamos con herramientas de avanzada que tienen siempre como prioridad la tarea del PAS. No sólo buscamos facilitarle su trabajo cotidiano, sino que aspiramos a ofrecerle mayores oportunidades de crecimiento.



—Concretamente, ¿de qué manera ofrecen esas oportunidades de crecimiento?

—Marcelo Rizzi - Nuestra tecnología es 100% inclusiva con el PAS. En ellos focalizamos nuestro negocio. Recientemente lanzamos Victoria Digital, una plataforma donde los interesados en contratar un seguro pueden cotizar y emitir su automóvil. Su diferencial con respecto al resto de los portales o aplicaciones del mercado es que en este caso no es una herramienta que ayuda al Productor en la administración de sus operaciones, sino que se trata de una herramienta novedosa y única de venta a su servicio.

A todos los prospectos que ingresan a esta plataforma se les asigna un Productor de la compañía, el cual surge a partir de un cruce de variables, para comodidad del Productor y del posible asegurado. En cuanto el prospecto carga sus datos, el sistema le avisa automáticamente al PAS asignado el ingreso del mismo, por lo que el contacto entre ambos puede ser online. Nuestro Productor se contacta con el interesado y le da el asesoramiento que la gente se merece.

Tenemos la convicción que nadie asesora y vende como los Productores. Es muy diferente la calidad de servicio y de atención que existe entre un seguro directo a través de un call center y lo que ofrece un PAS, quien con su conocimiento y trato personalizado marca la diferencia. Tanto en la venta como en la post-venta (llámese, siniestro).

La gente quiere primero investigar, cotizar y en casi todos los casos aprovechar la ocasión de contactarse para recibir el servicio distintivo que puede dar una persona especializada antes de cerrar la operación.

—Diego Clemenz - Para una cultura como la de Victoria Seguros, esta es la combinación perfecta.

Aprovechamos las ventajas de la tecnología, respetando el trato personalizado que tanto y tan bien nos representa en el mercado. Con esto logramos que la tecnología nos acerque a los posibles asegurados y que desde el primer contacto sepan que hay una compañía y Productores con la vocación de hacerles la vida más fácil, con más servicios y sin vueltas, en todo momento y todo lugar. Gracias a esta tecnología estrechamos aún más los vínculos con nuestros PAS.

—Por lo que cuentan, el principal diferenciador de esta herramienta es que a través de Victoria Digital el potencial cliente tiene la posibilidad de llegar a un PAS...

—Marcelo Rizzi - Es cierto que a través de Victoria Digital ponemos a nuestros PAS prospectos a los que tal vez no hubiesen llegado. Esta herramienta es única en el mercado, ya que en este caso quedan excluidos completamente los seguros directos. Todo contacto se deriva a un PAS. Pero esto va más allá. También ofrecemos que cada Productor cuente con su dirección URL personalizada, la cual él puede usar con total libertad.

Al ser una herramienta digital, estamos apostando muy fuerte con una campaña en medios digita-



MARCELO RIZZI

“Nuestra tecnología es 100% inclusiva con el Productor. Victoria Digital es una herramienta novedosa y única de venta a su servicio”

DIEGO CLEMENZ

“Logramos que la tecnología nos acerque a posibles asegurados y que desde el primer contacto sepan que hay una compañía y un PAS con la vocación de hacerles la vida más fácil”

les. Conocemos y valoramos la vocación proactiva de nuestros PAS. Por eso damos por sentado que cada uno hará su propia campaña. Hoy en día, vía las redes sociales se pueden hacer acciones con sus contactos o muy interesantes campañas con sumas muy pequeñas de dinero. Con esto logramos que tanto nuestra campaña como la de los PAS se potencien unas a otras.

En resumen, la herramienta permite a Victoria Seguros generar prospectos, asesorar, cotizar y emitir en forma directa a través de nuestros PAS.

—¿Esta herramienta es un desarrollo interno o es un producto que adquirieron?

—Diego Clemenz- Victoria Digital está basada en una herramienta denominada Brolify, desarrollada y comercializada por la empresa UxorIt. La misma nos interesó por varios aspectos. Entre otros, su simplicidad de implementación, ya que está en la nube de IBM, lo cual no requirió ningún desarrollo interno ni instalaciones de ningún tipo.

Otro aspecto fundamental es que tenemos decidido profundizar en esta relación compañía-Productor, un “roadmap” de innovaciones que seguirá sumando nuevas funcionalidades que le permitirá no solo a Victoria Seguros sino a los PAS acompañar esta revolución digital en la industria del seguro. En todo este proceso hubo un trabajo mancomunado entre UxorIt y las áreas Comercial, de Marketing y Sistemas de Victoria Seguros.

—Si bien es una herramienta nueva, ¿cómo viene siendo la adaptación de los PAS a estas nuevas tecnologías?



—Marcelo Rizzi - Desde las primeras reuniones -antes de su lanzamiento- los PAS se mostraron sumamente entusiasmados y agradecidos por poner a su disposición una herramienta que sólo aspira a su crecimiento sin competencia de parte de la empresa. En su uso cotidiano, están sumamente contentos cada vez que se ponen en contacto con una persona sobre quien no hubiesen accedido si no contarán con Victoria Digital.

—Diego Clemenz- Ya hace tiempo que en gran parte de los usuarios se está produciendo un cambio de paradigma en la forma de acceder y conocer los servicios de seguros. Por eso orientamos esta herramienta a todos aquellos usuarios de las redes sociales que deseen obtener una cotización y eventualmente la emisión de una póliza, con el correspondiente asesoramiento del Productor, en una experiencia 100% digital. Esta herramienta está en línea con lo que el mercado demanda, con el “plus” para el sector, que pone en primer lugar al PAS. Tal es así que en todo este proceso estamos trabajando para incluir a la mayor cantidad de Productores dentro de Victoria Digital. ■