



LA PERSEVERANCIA SEGUROS
José García
Miembro de la Alta Gerencia

“Se ampliaron las funcionalidades del portal web de los productores, lo que permite cotizar y emitir pólizas de diferentes ramos sin la intervención del personal de la compañía”.

que se dedica especialmente a dotarlos de todas las herramientas necesarias para enfrentar los cambios tecnológicos. En la actualidad, la aseguradora cuenta con una de las aplicaciones móviles más avanzadas del mercado para los productores. Esta aplicación permite cotizar, emitir pólizas y realizar inspecciones previas en tiempo real, directamente desde el celular. También ofrece funcionalidades, como cobro de pólizas, reporte de siniestros, seguimiento de casos, compartir pólizas y opciones de pago por correo electrónico, WhatsApp u otras aplicaciones de mensajería. Además, brinda avisos de vencimiento y acceso a información estadística de la cartera, entre otras funcionalidades. La Perseverancia Seguros no sólo proporciona tecnología,

con el fin de que ellos cierren las operaciones. La compañía también cuenta con tecnología de multiproductos, que son combinaciones de diferentes pólizas que funcionan como una sola en todos los aspectos (emisión, anulación y pago). De esta forma, se amplifican las posibilidades de desarrollo de nuevos productos ya que las combinaciones son múltiples. Además, se ampliaron las funcionalidades del portal *web* de los productores, lo que permite cotizar y emitir pólizas de distintos ramos sin la intervención del personal de la aseguradora. Esta descentralización de operaciones agilizó los procesos. También se implementó la descarga de material instructivo sobre nuevos productos y procesos mediante la Intranet de los productores. Asimismo, se estableció



1) La Perseverancia Seguros implementó plataformas tecnológicas avanzadas para brindar a sus productores y asegurados una experiencia ágil y fluida. La compañía se enfoca en el canal de venta de seguros a través de los productores, por lo

sino que también brinda apoyo y asesoramiento en marketing digital, facilita material para compartir en redes sociales e implementó un sistema automático para derivar los clientes potenciales generados por publicidad digital directamente a los productores

un canal de comunicación personalizado a través de WhatsApp con los productores, lo cual facilitó la comunicación con toda la red de ventas. La Perseverancia Seguros ofrece capacitación especialmente desarrollada para los productores mediante su sitio

web y su plataforma de educación a distancia. Este ciclo de capacitación es muy valorado por los productores y sus hijos, muchos de los cuales asisten regularmente. La compañía también brinda apoyo en el proceso de obtención de la matrícula para los hijos y descendientes de cada productor, a solicitud de ellos. Para los asegurados, la aseguradora llevó a cabo una renovación completa de su sitio *web* y actualizó su canal de Instagram para permitir una comunicación más fluida con sus asegurados a través de todos los medios disponibles. Se diseñó e implementó un sistema de gestiones ágiles sin necesidad de iniciar sesión en el sitio *web*. Los asegurados ahora pueden descargar y pagar sus pólizas, reportar siniestros y solicitar asistencia mecánica de manera rápida y sencilla. Esta implementación se realizó en respuesta a la demanda de personas que prefieren no tener aplicaciones permanentemente descargadas en sus celulares. La aplicación LPS Asegurados también fue actualizada. Además de las funcionalidades existentes

de descarga de póliza, tarjeta de circulación, pago, consulta de saldos y solicitud de asistencia mecánica, los asegurados ahora también pueden denunciar siniestros mediante la aplicación. Además, disponen de canales de WhatsApp para hacer consultas generales y de siniestros. Asimismo, los asegurados de La Perseverancia Seguros tienen acceso a descuentos en un portal exclusivo de beneficiarios. A través del sitio *web* de la compañía, pueden descargar cupones de descuento para disfrutar de beneficios especiales en diversos comercios. Estos beneficios pueden ser utilizados tanto por el asegurado como por su familia. Se implementó el sistema Fast Track para la reposición rápida de ruedas, cristales y cerraduras. Al denunciar un siniestro, este sistema pone en marcha un proceso de licitación entre proveedores cercanos a la ubicación del asegurado para que se realice la reposición inmediata del elemento dañado o faltante. Además, tanto el asegurado como su productor reciben información sobre el progreso del sinies-

tro por correo electrónico o WhatsApp hasta que se les notifica el lugar al que deben acudir para realizar la reposición y reparar el daño sufrido. Este sistema incluye encuestas de satisfacción para evaluar el funcionamiento del servicio.

2) En los próximos meses, continuaremos avanzando en brindar a los productores y asegurados más aplicaciones tecnológicas y nuevos productos que les permitan ampliar y diversificar sus carteras de negocios. Seguiremos incorporando nuevas funcionalidades en la aplicación y también nuevos cotizadores y productos en el portal *web* para que los productores puedan emitir operaciones en todos los ramos en los que opera la aseguradora. Actualmente, estamos trabajando en la puesta en marcha del sistema de peritación inteligente. Durante este año, continuaremos trabajando en innovaciones y actualizaciones tanto en la aplicación LPS Asegurados como en el sistema de gestiones ágiles e incorporaremos las funcionalidades vinculadas con la denuncia y el seguimiento de siniestros. ■



MERIDIONAL SEGUROS
Pablo Terlizzi
Head de Marketing, Comunicación y
Customer Experience

“Estamos con todo el foco puesto en la estabilización de nuestro nuevo sistema core lanzado a principios de mayo, lo cual nos permitirá contar con herramientas tecnológicas más flexibles y brindar un mejor servicio”.

1) “Todos los caminos conducen a Meri”, asistente virtual de Meridional Seguros, que ofrece durante las 24 horas la posibilidad de realizar denuncias de siniestros, descargar la póliza en formato digital, solicitar auxilio mecánico y cotizar el seguro del auto. También permite conectarse con nuestro Customer Service durante el horario hábil y recibir atención personalizada. Este canal funciona a través de nuestro WhatsApp 11-6740-8247, nuestra *web* www.meridionalseguros.com.ar y los mensajes directos en nuestras cuentas de Instagram, Mes-

senger y Twitter. Más allá del *chat*, nuestra *web* está enfocada en brindar información (proceso de denuncia y resolución de siniestros, oficinas, productores cercanos, productos, etc.) y, a través de las redes sociales, estamos a disposición para dar atención personalizada y seguimiento de casos.

2) Estamos con todo el foco puesto en la estabilización de nuestro nuevo sistema *core* lanzado a principios de mayo, lo cual nos permitirá contar con herramientas tecnológicas más flexibles y brindar un mejor servicio. Fuera de ello, tenemos previsto seguir incrementando nuestra capacidad conversacional automática a través del *chat* y ampliar el alcance de Activar, la *app* para activar y desactivar el seguro para motos de alta gama y autos clásicos que cuenta con el respaldo de la compañía. ■