

BANORTE GENERALI de México desarrolla su estrategia de CRM con Telesoft

País:

México

Industria:

Seguros, Administradora de fondos de Retiro y Pensiones

Desafío:

Conocer en profundidad al cliente para responder con eficiencia a sus necesidades.

Solución implementada:

Módulo Customer Care de la suite Telesoft e-CRM.

Por qué TELESOFT e-CRM

- Experiencia demostrable en Banca y Servicios Financieros.
- Solución modular, parametrizable

Beneficios Clave obtenidos:

- Implementar una estrategia basada en clientes y no en productos.
- Incremento de productividad laboral y contacto efectivo con el cliente.
- Segmentación de clientes para brindar atención preferencial.

Lección Aprendida:

- La herramienta tecnológica debe contar con antecedentes en el mercado, un eficiente servicio post venta y respaldo de una compañía sólida. Además, la asistencia de los consultores durante el proceso de implementación es una de las claves del éxito.



Ernesto Aguilar Pruneda

Gerente de Proyecto de Gestión Integral de Clientes para Banorte Generali

"La implementación de Telesoft e - CRM nos permitió centrarnos en el cliente y no en los productos. Ahora identificamos el perfil de nuestros clientes mucho mejor.

Sabemos qué asuntos pendientes tienen con nosotros, por qué no están contactando.

Los consultores de Telesoft nos ayudaron a definir los flujos de información, y a llevar este proyecto a buen puerto."

Seguros Banorte

Seguros Banorte es la división de seguros de una de las instituciones financieras más importantes de México. Esta unidad de negocios comenzó su historia en diciembre de 1997, cuando Grupo Financiero Banorte y Grupo Generali de Italia se fusionaron para crear Seguros Banorte Generali. En 1998 iniciaron el ofrecimiento y venta de seguros de vida, automóviles y casa habitación a través de más de 460 sucursales que forman la red Banorte.

Por qué Telesoft

Porque tiene una gran cantidad de casos de éxito en la industria de Banca y Seguro. Y porque demostró ser un buen socio estratégico en el cambio cultural que implica implementar una solución CRM.

El problema: falta de tecnología adecuada

Tras un exhaustivo análisis, el equipo que gerencia el centro de contactos con clientes de Banorte Generali, junto al equipo de IT, llegaron a la conclusión de que les faltaba identificar de forma correcta a sus clientes. *"Nos dimos cuenta de que, en buena parte, estábamos obsoletos en materia de tecnología orientada al registro de datos de nuestro clientes"*, explica Ernesto Aguilar. *"Y ello nos impedía ofrecer servicios adicionales"*.

Aguilar tenía en claro que además de ser una herramienta, el CRM es una estrategia. *"Debíamos tener una solución pensada para enriquecer nuestra base de datos. Y que nos permitiera también acceder a esa información de forma sencilla. La gran ventaja de Telesoft e - CRM era que ya funcionaba en numerosos bancos de la región, y sus consultores podían transmitirnos esas mejores prácticas ya adquiridas"*.



■ **El proveedor como socio**

El primer objetivo de Seguros Banorte Generali fue implementar el módulo de Customer Care de Telesoft e - CRM. *"Los encargados de la implementación nos dieron mucha ayuda, dice Aguilar. "Nos ayudaron a crear flujos de información y a sacar todo provecho de la herramienta. Fue un valor agregado importante".*

Otro factor requerido por Aguilar y su equipo era la usabilidad. *"Desde ya era importante que la solución fuera fácil de adecuar a las necesidades del end user, que la gente pudiera introducir cambios en la aplicación sin generar dependencia de otra área".*

■ **Resultados obtenidos**

Hasta el momento, el módulo Customer Care de Telesoft, le permitió a Seguros Banorte Generali segmentar mejor su base de clientes para entregar un servicio diferencial. *"Por ahora ofrecemos más que nada servicios de tipo in bound, explica Aguilar, como atención de dudas de nuestros asegurados, cambios de beneficiarios y declaraciones de pago".*

Pero con este primer paso ya dado, piensan en el siguiente. *"La idea ahora es adoptar una actitud proactiva, y salir nosotros a vender nuevos productos".*

Banorte Generali está comenzando el proyecto para la administradora de fondos de retiro y pensiones.