

ICMIF Digital Conference.

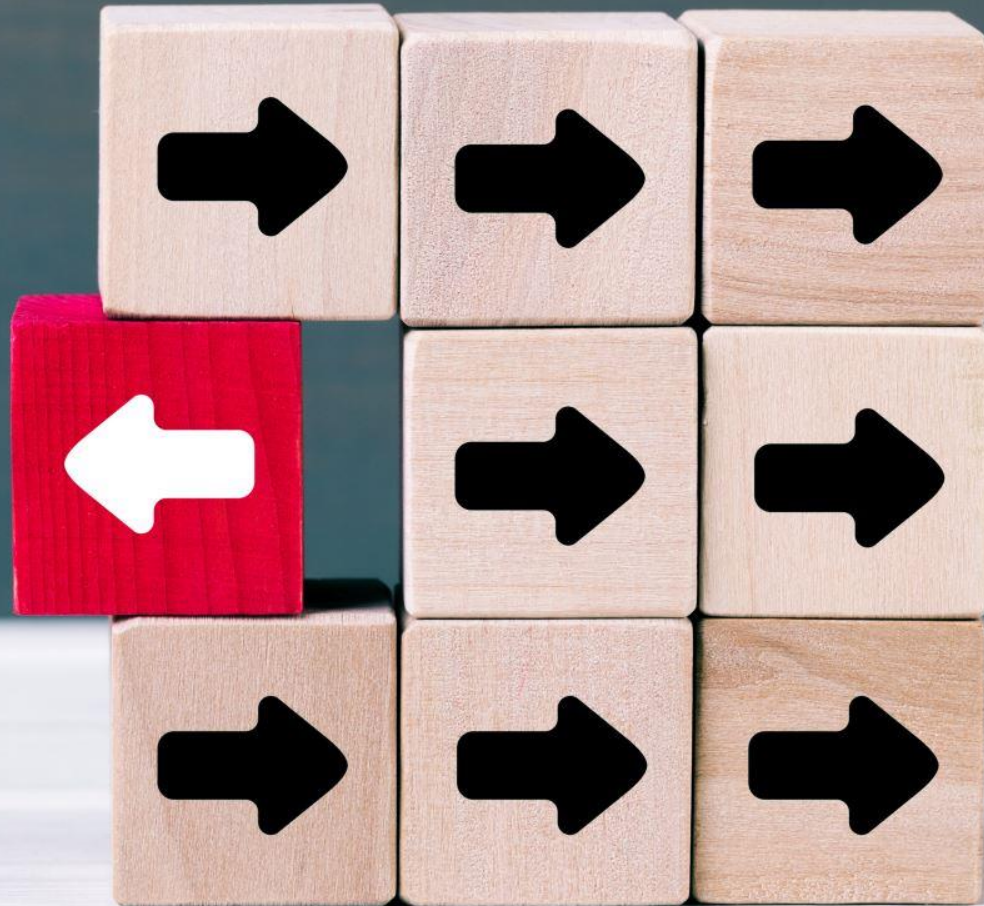
Innovative Solutions: How to Transform Your Business Model

Innovación en Servicios y Relación con el Cliente

Martín Faicht



LO PRIMERO SOS VOS



ARGENTINA

e-commerce:

+124% vs 2019.

U\$S 9.000 MM.

CACE 2020

Internet:

9.39 horas diarias.

5° en el mundo.

WeAreSocial 2020

57% >Precio x > Servicio

WIR 2020

>Interacción y puntos de contacto con la marca

Kantar AND Argentina 2020



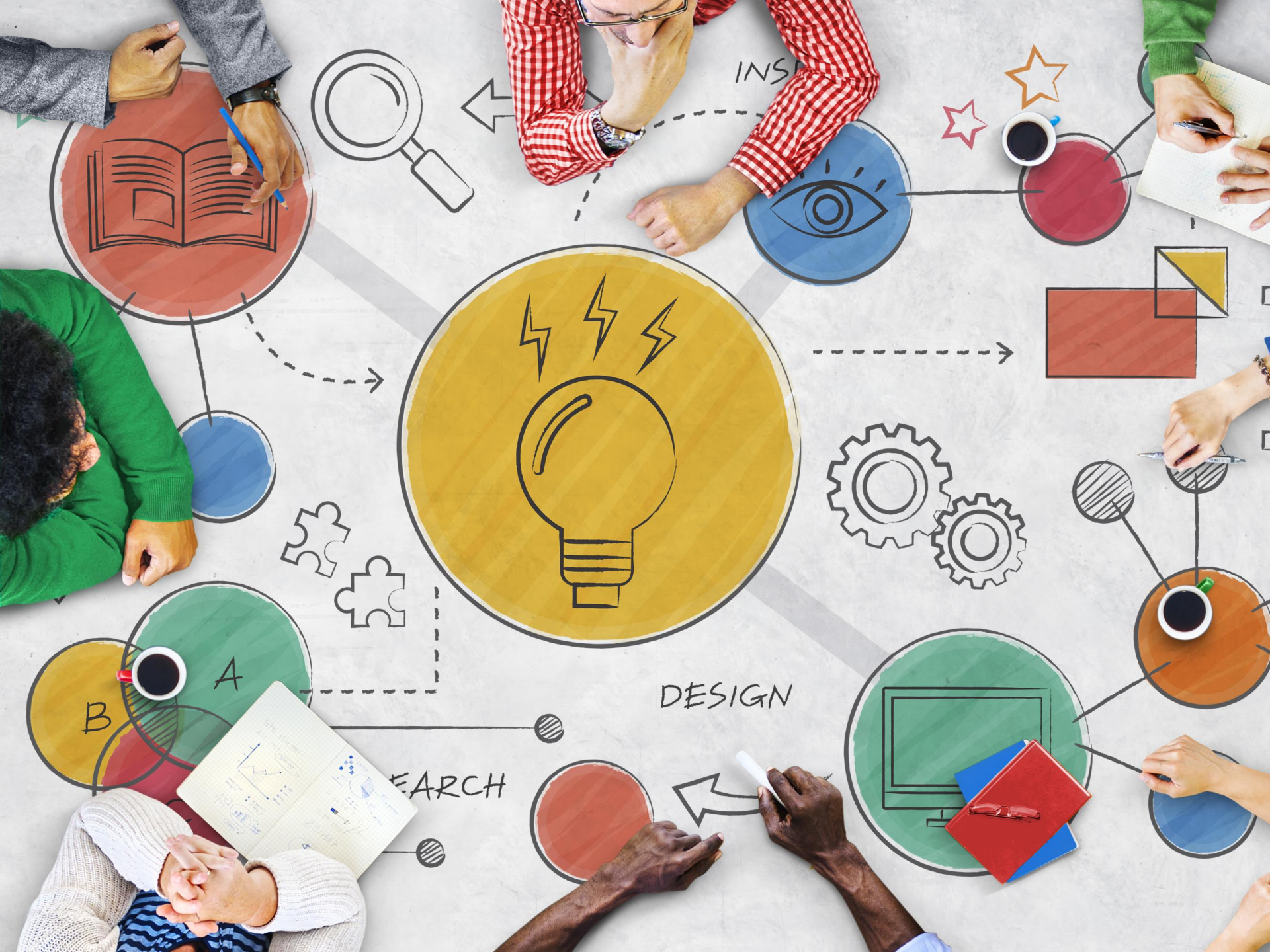
Nuestros Clientes

Encuesta anual de satisfacción
Monitoreo de Experiencia

+Velocidad en procesos y pagos de siniestros

+ Información sobre sus pólizas

+Instancias de contacto. No solo por sus seguros



¿Cómo innovamos?

← 4P

→ SIVA

- Soluciones
- Interacción
- Valor
- Accesibilidad

**LA SOLUCIÓN
MÁS RÁPIDA
EN REPOSICIÓN
DE CRISTALES**

2 GRUPO ASEGURADOR
La segunda
LO PRIMERO SOS VOS

 **PILKINGTON**

- Proceso Automatizado
- App mobile
- Alianza estratégica con Pilkington
- 2 horas

↑ NPS

NPS

OCT 2020
OCT 2021

78,9



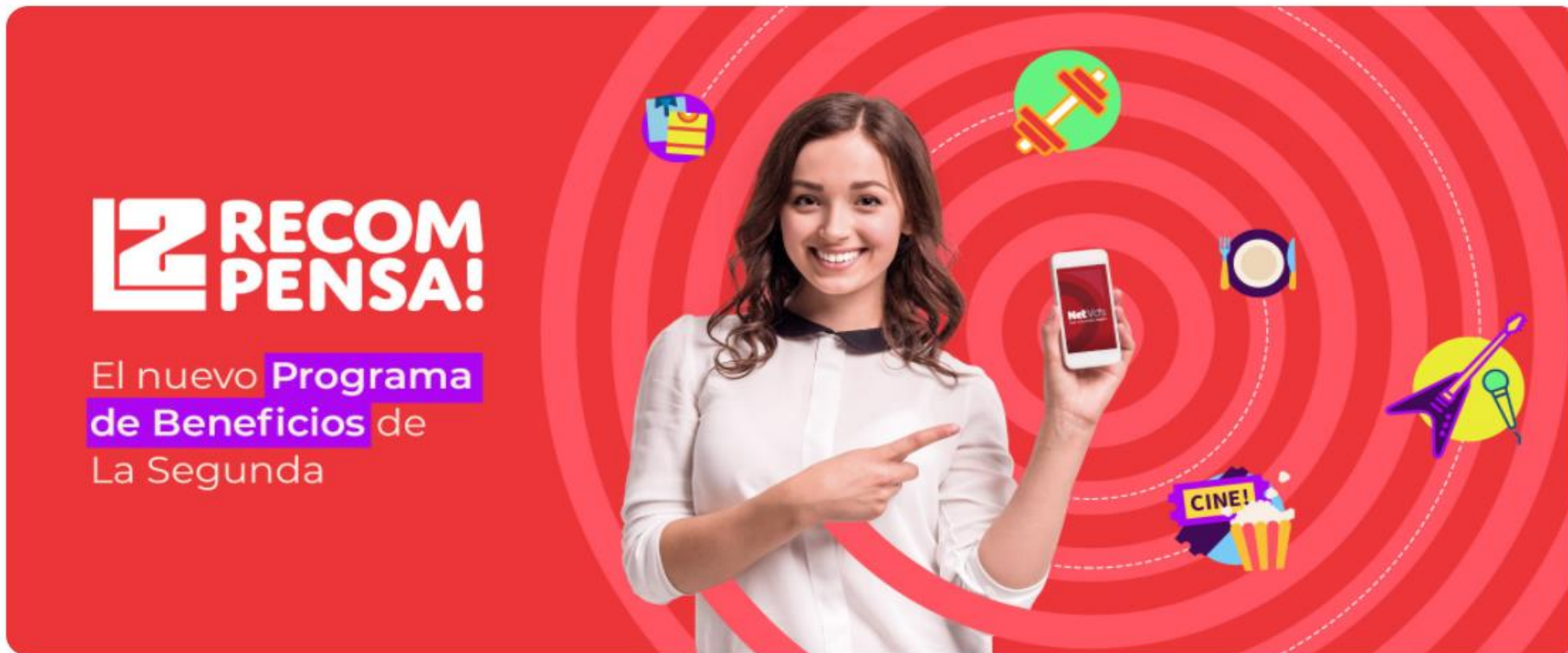
NPS
50,6



NPS
65,6

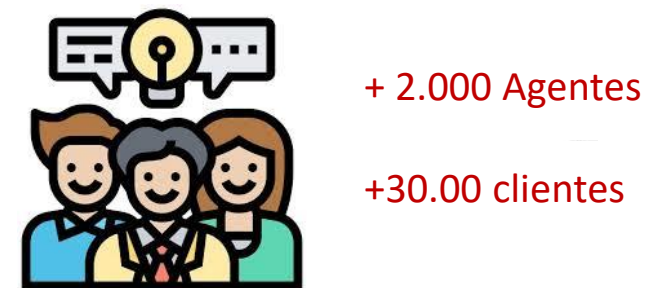
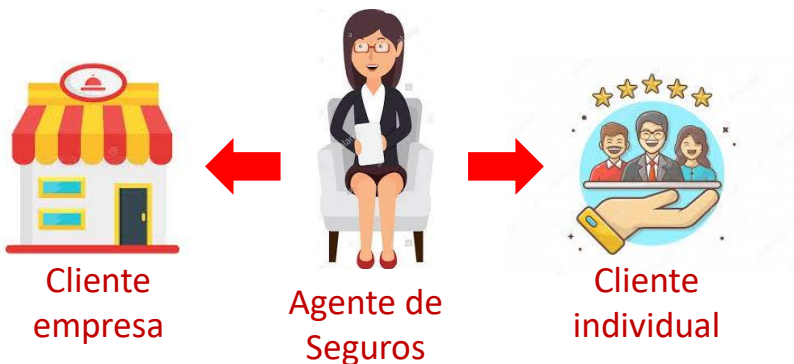


NPS
68,4



2 RECOM PENSA!

El nuevo Programa de Beneficios de La Segunda



¿Qué aprendimos?

CRASH!

- **C**reativos
- **Á**giles
- **S**imples
- **H**umanos



Sigamos potenciando
lo mejor de las personas
con lo mejor de las tecnologías.

Muchas gracias

