

Oficina virtual de Profisegur

Una herramienta que permite al cliente seguir en todo momento la **TRAMITACIÓN** de su corredor

La idea de crear una oficina virtual es, según Francisco Javier Cabezón, director ejecutivo del grupo Profisegur, “la de tener un punto centralizado de atención al cliente, en el que se pudiese hacer consultas, comunicar un siniestro, realizar cualquier tramite administrativo, consultar números de asistencia, presentar una reclamación o solicitar una cotización”.

Aunque desde su web siempre se han podido realizar la mayoría de los tramites principales de la correduría con sus clientes, “ahora —explica Cabezón— se encuentra centralizado. Esto lo hace más transparente y, sobre todo, permite un seguimiento en todo momento de la situación de cualquier tramite por parte del cliente. Es una forma de facilitarle información y transparencia en la gestión. Esto ya estaba en todos nuestros procesos, pero ahora se hacen más evidentes si cabe”.

Esta herramienta permite que la eficiencia de la actividad del corredor quede más patente

La correduría de seguros Profisegur ha puesto a disposición de sus clientes una oficina virtual para realizar prácticamente cualquier gestión. Al estar centralizado, se permite al asegurado un seguimiento, en todo momento, de la situación de cualquier tramite.

Facilita el trabajo del corredor

Sin embargo, señala Francisco Javier Cabezón, “los medios o herramientas utilizados no sustituyen el trabajo del corredor, únicamente lo facilitan. Éste sigue siendo el que analiza, toma las decisiones y asesora. Pero esta herramienta permite que la transparencia y la eficiencia de su actividad quede más patente”.

Su iniciativa no está limitada a un público determinado. Pero su cliente objetivo tiene un perfil: empresas y par-





ticulares con acceso a Internet y con uso habitual del mismo. En Profisegur han apostado por él porque “esperamos que este público objetivo seguirá creciendo en el futuro, en tanto en cuanto el uso de las tecnologías es una herramienta básica y extendida en nuestra sociedad”.

Para dar a conocer esta iniciativa, en primer lugar, han informado a toda su organización. Además, mediante newsletters y publicidad en radio y prensa, han comunicado los cambios

de su web y han incluido un manual de uso de ella para orientar a sus clientes. En el site hay información, tanto para clientes o visitantes, como para sus empleados y colaboradores.

Como cualquier nueva herramienta el uso todavía es limitado, pero en la correduría piensan que, “sin lugar a dudas, continuará creciendo en el futuro, a medida que la información llegue a los actuales o potenciales clientes. Tener la posibilidad de seguir la tramitación de tu corredor y obtener las respuestas de forma ordenada y simple es un valor en alza en un mundo que reclama servicio y transparencia, como es el del corredor de seguros”.

Asesoramiento profesional y servicio

“El futuro del corredor es el asesoramiento profesional y el servicio”, afirma el director ejecutivo del grupo Profisegur. Y continúa, “los clientes reclaman de nosotros que les ayudemos a identificar sus necesidades y a protegerlas, pero también quieren que en el momento en el que sucede un siniestro, les demos la solución y seamos transparentes en nuestras respuestas. En ese sentido, estoy convencido de que es una herramienta de ayuda en el futuro del corredor de seguros”.

“Además de poder obtener la información y contacto con cualquiera de nosotros, continúa Cabezón, se puede seguir la actualidad del grupo. Y si eres colaborador, es posible acceder a nuestra intranet, en la que además de formación, email o base de datos, se pueden seguir las campañas actuales y realizar cualquier tramite del día a día de nuestro personal o colaboradores, de la manera más eficiente”.

La oficina virtual es una forma de facilitar información al cliente y transparencia en la gestión