



1a Trobada de Mutualitats de Catalunya

El futur és cooperació.
Cooperar per competir

29 i 30 d'octubre 2014

(hi) som i (hi) serem

OPTIMIZACIÓN DE LAS OPERACIONES



¿Qué características tienen en común las compañías eficientes?

Tamaño

Orientadas al cliente

Centradas en el coste

Orientadas al crecimiento

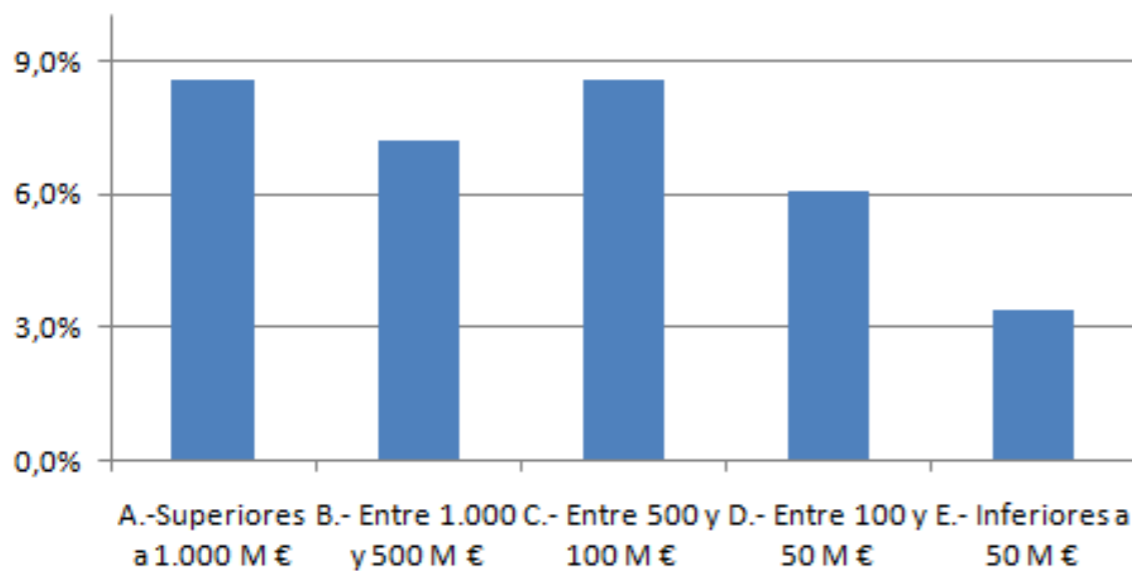
Siniestralidad

Modelos centralizados vs. oficinas

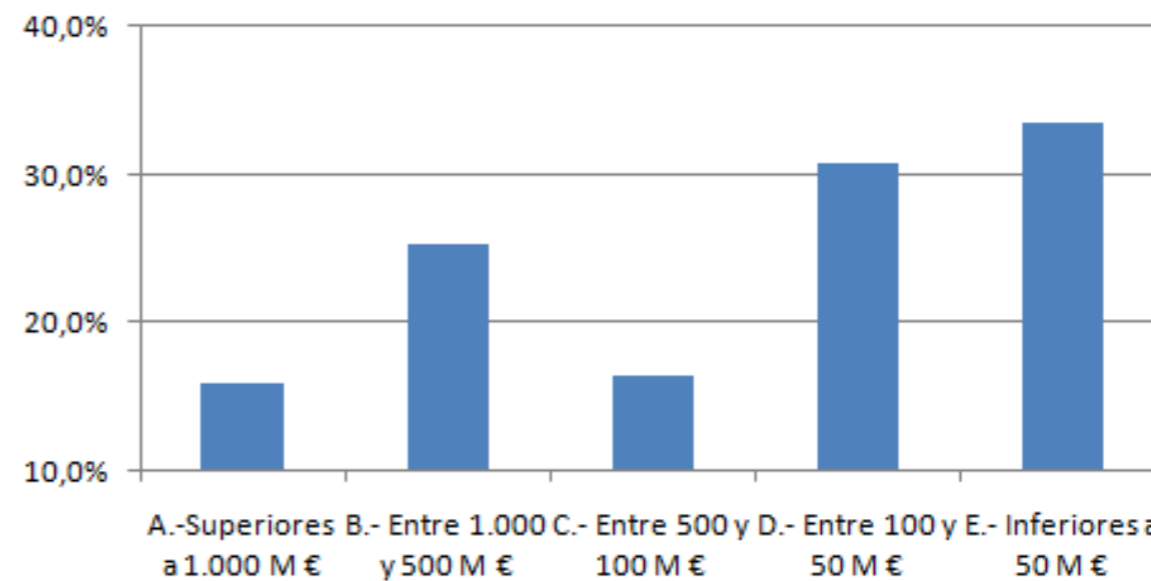




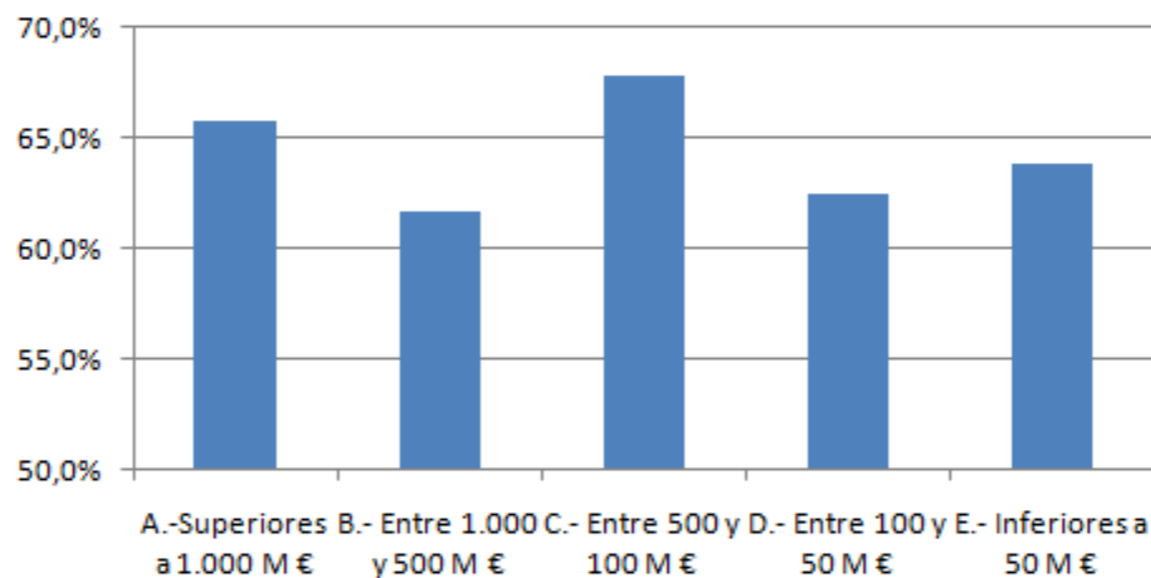
% Bº / primas

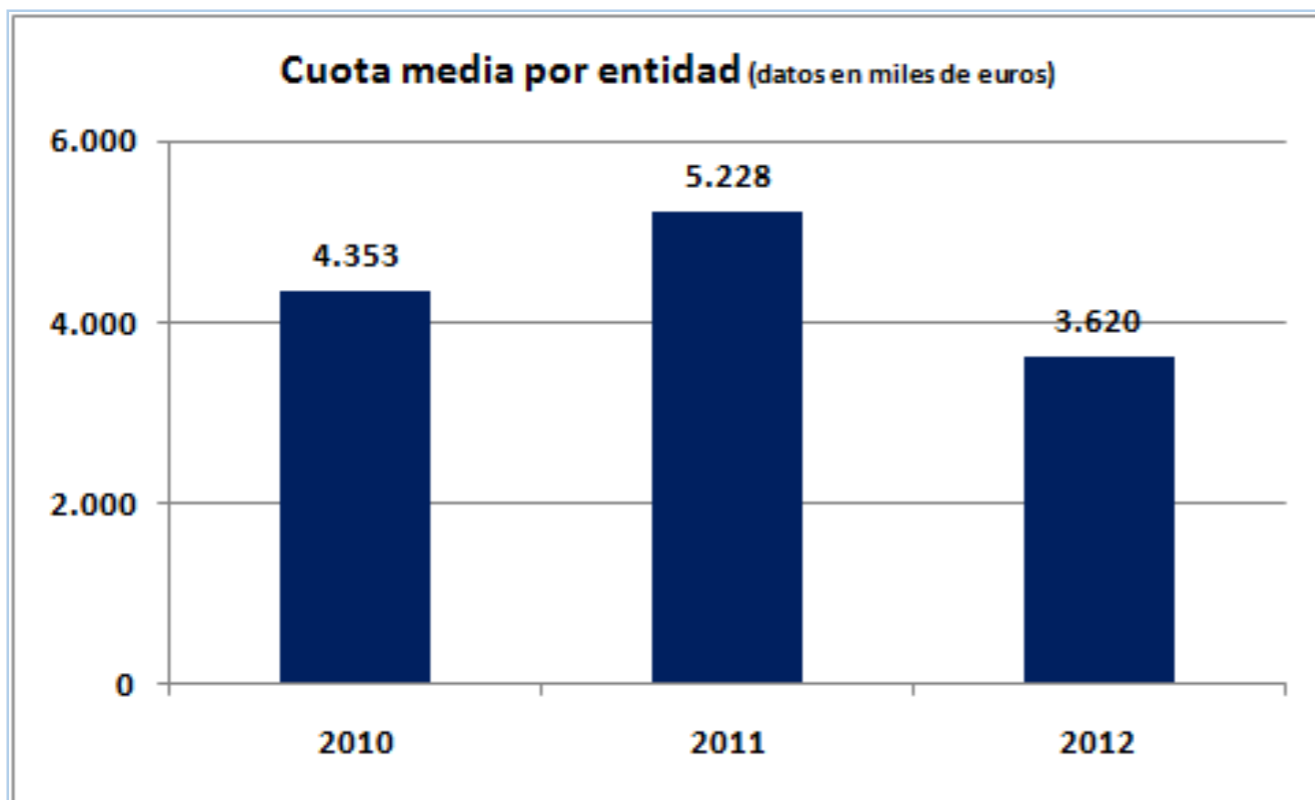


% Gastos / primas



% Siniestralidad





Gastos de explotación / Cuotas

21%

Siniestralidad

62%

Resultado / Cuotas

3,2%

Ingresos concertos / cuotas

145%

Foco en crecimiento, gestión de concertos y rentabilidad global





**A largo plazo las industrias
compiten en costes**

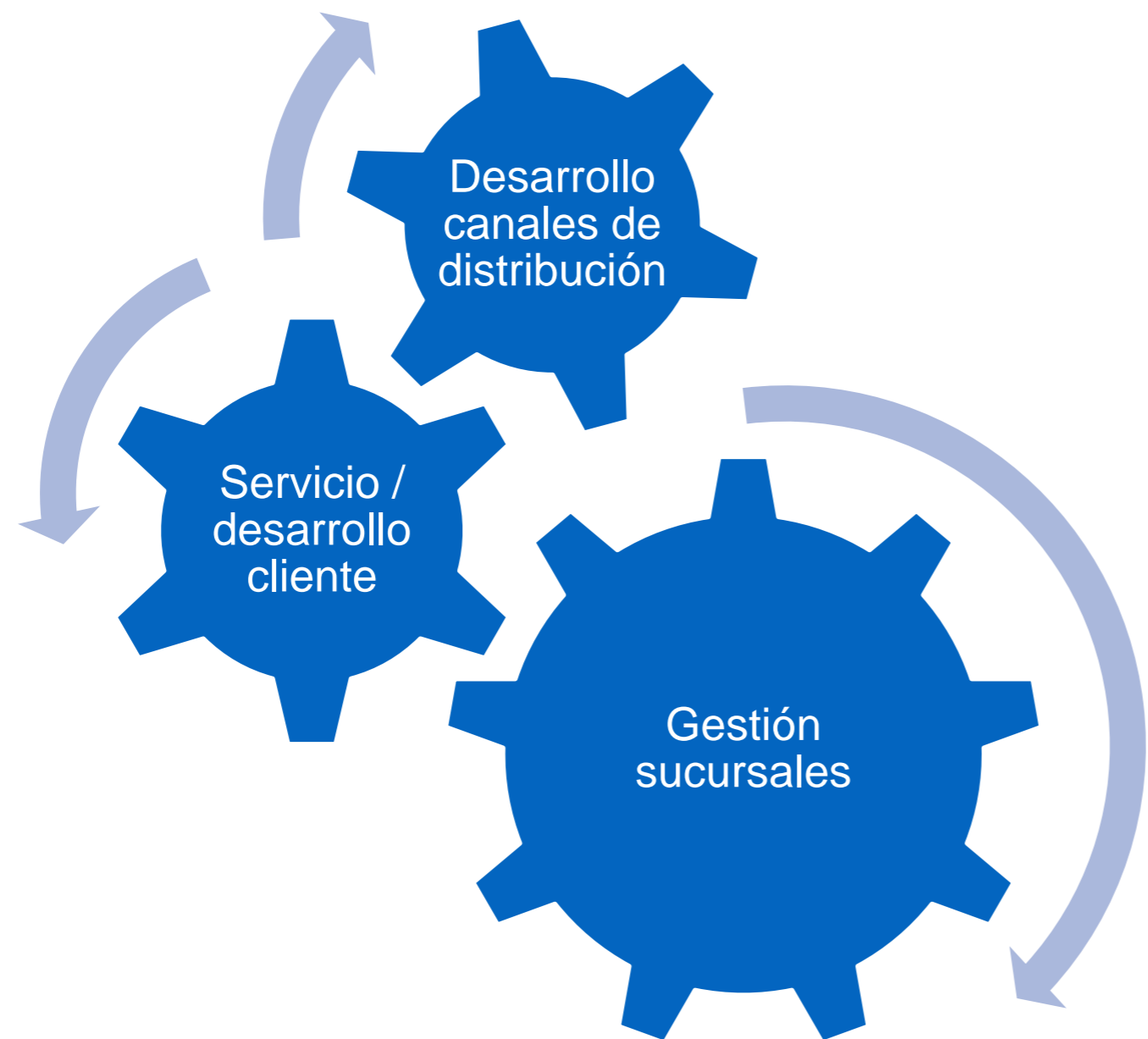
**Concentración y focalización en el
target**

**“Lo pequeño es hermoso”
Ernst Friedrich Schumacher**

“Hacerlo bien”

**Enfoque en
costes y
desarrollo
comercial**





“Hacerlo bien,
ejecución óptima”





¿ Cual es la función de las sucursales en la zona?

¿Para que sirve?

¿Puedo convertirlo en un modelo de bajo coste?

¿Qué necesita el cliente en la zona?

Cercanía en
la solución

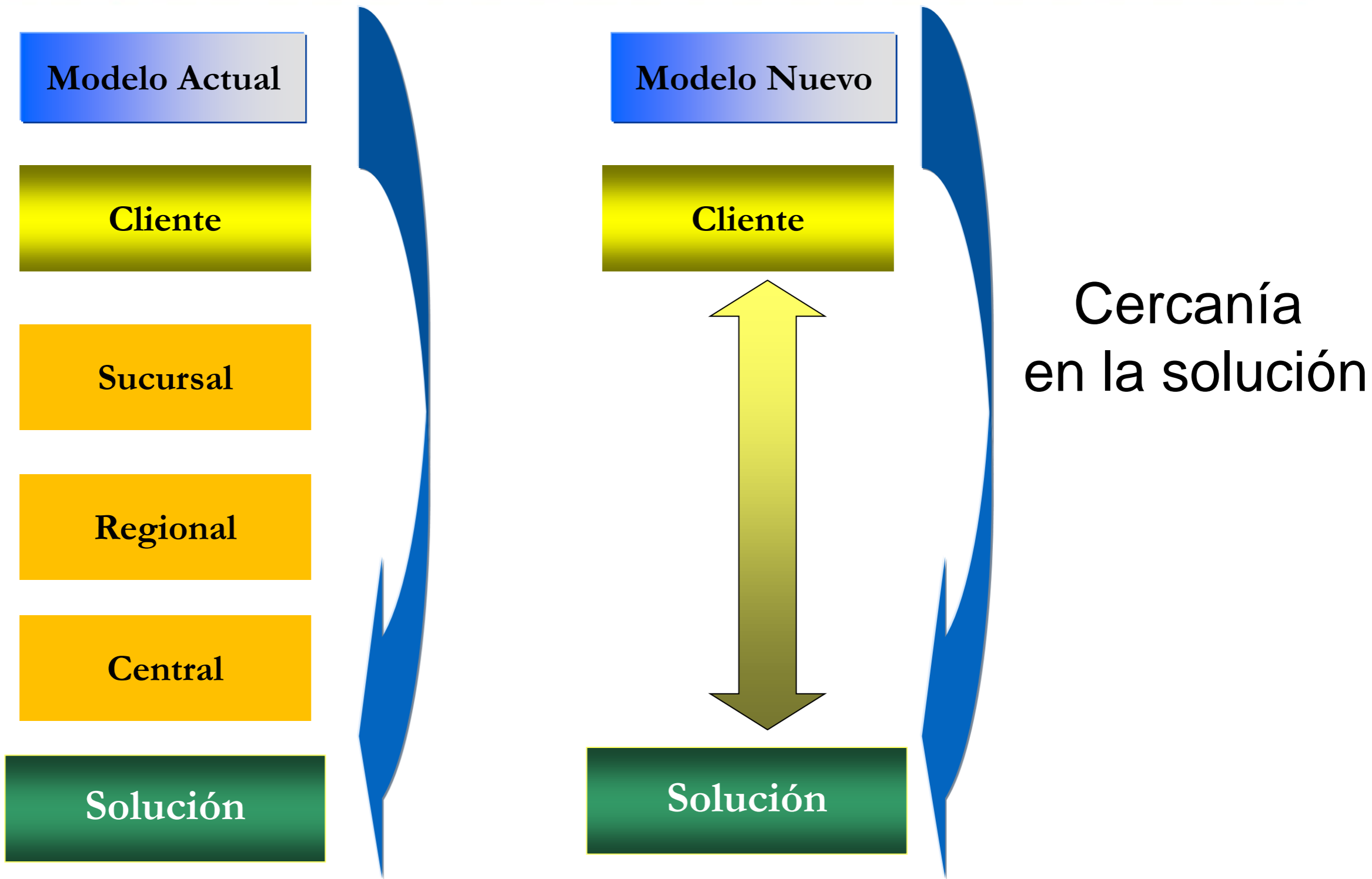
Costes de traslado
mínimos

Facilidad de
contacto





Gestión Sucursales





Sucursales

Punto de venta y solución

Procesos directos al cliente

Tareas administrativas en
departamentos centrales

Los departamentos centrales tienen que trabajar para las sucursales y no al revés





Proceso

**Solución a la
primera**

Rapidez

**Calidad de la
solución**

**Facilidad
de contacto**

Servicio al cliente

Oferta de valor

Prospección nuevos clientes

Segmentación

Venta Directa: multicanalidad

**Desarrollo cliente: venta
cruzada y retención**

Gestión de impagados

**Propuesta de hitos de
comunicación**





Desarrollo canales

Canal on line

Apoyo telefónico

Marketing directo

Cotización ágil y sencilla

**Normas de suscripción
simples**

Focalización en el target

CRM

Presencia en buscadores

Mediador

Servicio personalizado

SLA

Segmentación

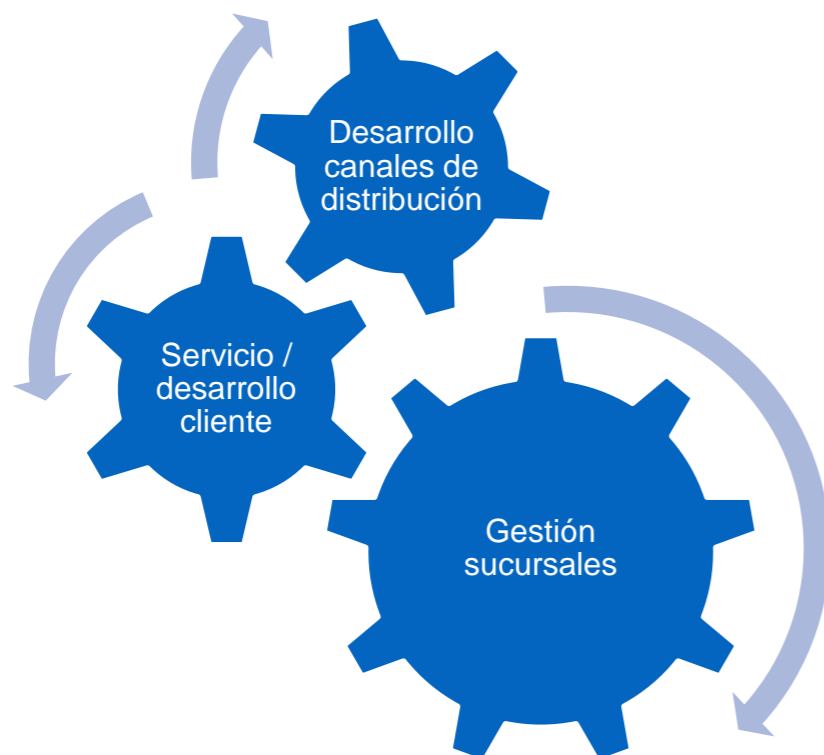
**Normas de suscripción
adaptadas +tarifas**

Autoservicio

Remuneración

Formación + Fidelización





- Optimización sucursales
- Auditoría servicio al cliente
- Revisión proceso facturación conciertos
- Desarrollo canales de ventas

Ayudamos al desarrollo de nuestros clientes





1^a Trobada de Mutualitats de Catalunya

El futur és cooperació.
Cooperar per competir

29 i 30 d'octubre 2014



Federació de Mutualitats
de Catalunya

IDEAS

Investigación y Desarrollo
Actuarial y de Seguros



© IDEAS

Investigación y Desarrollo Actuarial y de Seguros, S.A.

Avda. General Perón, 14, planta 1^a - C
28020 Madrid
Tel.: 91 598 33 12

Avda. Diagonal, 640, planta 6^a
Edificio "Caja Madrid"
08017 Barcelona
Tel.: 93 228 78 76

Email: info@ideas-sa.es
Web: www.ideas-sa.es



(hi) som i (hi) serem