



# Catalana Occidente

SISTEMATIZA LA GESTIÓN COMERCIAL Y LA TRANSFORMA EN INFORMACIÓN DE VALOR PARA SUS AGENTES A TRAVÉS DE MICROSOFT DYNAMICS CRM.



## CATALANA OCCIDENTE

- ✓ Desde su nacimiento en 1864 ha logrado convertirse en una de las mayores compañías aseguradoras del país.
- ✓ Tiene 6.800 empleados y más de 19.000 mediadores repartidos en 1.600 oficinas de 50 países.
- ✓ Ofrece seguros de coche, hogar, vida, salud y ahorro a sus cuatro millones de clientes.

## OBJETIVOS

- ✓ Conseguir una mayor profesionalización de la red de agentes propios.
- ✓ Mejorar de la productividad y la eficiencia comercial.
- ✓ Aumentar la rentabilidad del negocio incrementando las ventas, fidelizando al cliente y reduciendo las anulaciones.

## SOLUCIÓN

- ✓ Microsoft Dynamics CRM

## LA EMPRESA

Nacido en 1864 como una sociedad de seguros contra incendios, **Grupo Catalana Occidente** ha evolucionado en sus más de 150 años de historia hasta convertirse en una de las mayores compañías aseguradoras del país. El grupo está comprometido con el servicio cercano a sus clientes y la confianza que recibe de sus accionistas, así como con el desarrollo profesional de sus 6.800 empleados y sus más de 19.000 mediadores.

Desde su nacimiento, ha logrado crecer de manera constante gracias a su capacidad para adaptarse a los cambios y permanecer fiel a su esencia genuinamente aseguradora. Así ha logrado estar presente en más de 50 países y disponer de 1.600 oficinas.

Su modelo de negocio consiste en el liderazgo en la protección de riesgos y la previsión a largo plazo del mercado familiar y de la pequeña y mediana empresa y ser **líderes internacionales** en la cobertura de riesgo comercial. Para ello, ofrecen seguros de coche, hogar, vida, salud y ahorro a sus cuatro millones de clientes.

## EL RETO

**Seguros Catalana Occidente** tiene como ejes estratégicos la mejora del producto y la oferta continuada de su servicio de asesoría personal. Ellos mismos se declaran asesores y no vendedores de seguros. De ahí que sea fundamental para el desarrollo de su negocio el conocimiento del cliente, con el fin de identificar sus necesidades e incluso anticiparlas. Así nace la idea de implantar un sistema CRM. "El proyecto surge para dar respuesta a las necesidades comerciales de nuestros agentes dotándoles de una herramienta de productividad comercial innovadora y moderna", afirma Francesc del Frago, director de sucursal de Sabadell.

El primer objetivo era conseguir una **mayor profesionalización** de la red de agentes propios. "Esta profesionalización debía ser homogénea y aplicarse en las diferentes redes y zonas para conseguir un mayor impacto en cada acción", destaca Jordi Ribes, responsable de procesos comerciales de la compañía. El segundo objetivo pasaba por mejorar de **la productividad y la eficiencia comercial**. Por último, se pretendía mejorar la rentabilidad del negocio, mediante el aumento de las ventas, la **fidelización del cliente** y la disminución de las anulaciones.

Para ello, era necesario sistematizar las diferentes acciones del ciclo comercial. Esto requería aplicar una metodología común a las diferentes fases, incluidas aquellas caracterizadas por ser menos pautadas, como por ejemplo la prospección, captación de nuevas referencias, gestión de oportunidades o análisis de la cartera. También debía trabajarse en el registro de la actividad, la planificación y la priorización.



*"Microsoft Dynamics CRM es el corazón de la gestión comercial, un punto único donde los agentes encuentran información clara, actualizada y accesible desde cualquier dispositivo".*

Jordi Ribes  
Responsable de procesos  
comerciales de Catalana Occidente

*"Este proyecto ha supuesto para Catalana Occidente numerosos beneficios tanto tangibles como intangibles"*

Francesc del Frago  
Director sucursal de Sabadell



## LA SOLUCIÓN

Para dar soporte a su red de agentes propios, un colectivo que concentra el mayor volumen de negocio, en **Catalana Occidente** buscaban "una tecnología ágil" que pudiera utilizarse incluso fuera de la oficina, asegura Xavier Fontanet, responsable de desarrollo de procesos. "Queríamos que vieran en ella un reflejo de su actividad comercial", añade. Para ello se creó **AdASnET**, un portal basado en tecnología Microsoft que ofrece todas las funcionalidades necesarias para gestionar y hacer crecer su negocio desde cualquier lugar: gestión comercial y administrativa, información de clientes, plataforma de formación y soporte técnico, etc.

Además, incluye una gran variedad de herramientas que también pueden utilizarse a través de dispositivos móviles e incluso acceder a ellas en modo offline. Entre las funcionalidades que incluye destacan la explotación de datos con **Microsoft Dynamics CRM**, la gestión del correo electrónico, el desarrollo de portales con SharePoint, la integración de diferentes entornos y bases de datos de servidores intermedios, bases de datos de servidores intermedios, infraestructuras de acceso y seguridad y arquitectura de desarrollo y ejecución .NET, entre otros.

Jordi Ribes, responsable de procesos comerciales de **Catalana Occidente**, define AdASnET como "un portal de servicios muy diversos que es el corazón de la gestión comercial. Se trata de un punto único en el que los agentes encuentran información clara, permanentemente actualizada y accesible desde cualquier dispositivo. Según Ribes, "la elección de Microsoft ha sido casi natural" y apunta a varias razones. En primer lugar, la búsqueda de una herramienta para desarrollar la oficina móvil de un agente profesional, no un sistema global de gestión comercial centralizada. Por otro lado, la posibilidad de virtualización de todos los componentes, porque permite mejorar la disponibilidad y escalar el sistema.

En tercer lugar, incorporar componentes ya instalados en diferentes entornos para ofrecer la máxima funcionalidad. En este sentido, destacan la facilidad de integración con otras herramientas, tanto de Microsoft (SharePoint, Outlook Web Access, etc.), como de otros fabricantes. Además, la herramienta permite una gran movilidad para desplegar el portal en smartphones y tablets. Según Jordi Prat, agente comercial, "trabajar con **Microsoft Dynamics CRM** es muy práctico. Resulta fácil de usar y tenemos agilidad en la gestión de nuestra cartera de clientes, podemos acceder desde cualquier dispositivo, en cualquier lugar a toda la información relativa a nuestro negocio, nos da una visión 360 grados de nuestro cliente, de sus necesidades e inquietudes en todo momento y en cualquier lugar". Finalmente, la flexibilidad en la política de licencias les permite crecer con libertad.

Particulares Empresas 902344000 Contactanos Seguros ES

Catalana Occidente Seguros Encuentra tu oficina Servicios al cliente Accede al e-Cliente

# Todo, todo y todo

Calcula el precio de tu seguro Encuentra tu oficina

Selecciona un seguro  Introduce código postal o ciudad

Red de talleres AutoPresto Declarar un siniestro Cuadro médico Oferta profesional

### Consigue el producto que necesitas

- Tu hogar
- Tu vehículo
- Tu vida
- Responsabilidad civil
- Tu negocio
- Tu salud
- Tus ahorros y jubilación
- Tu protección Jurídica

*"Los agentes son más eficientes y consiguen mayor número de ventas. En algunas zonas se ha aumentado un 20% la productividad."*

Xavier Fontanet  
Responsable de desarrollo de  
procesos de Catalana Occidente



## LOS RESULTADOS

Tras la implantación de la herramienta, se ha conseguido incrementar las tasas de productividad en un 20%, según datos de la compañía. De acuerdo con Xavier Fontanet, responsable de desarrollo de procesos de Catalana Occidente, "los agentes son más eficientes y consiguen mayor número de ventas". Esto es gracias a la sistematización de la gestión comercial, la mejora de la productividad, un incremento de la rentabilidad y el aumento del conocimiento del cliente. Las claves del éxito del proyecto pasan por el liderazgo compartido entre la dirección comercial y la de sistemas, su desarrollo por fases, establecer unos objetivos claros, la escucha activa, una formación continua y el aprovechamiento de sinergias.

El manejo de grandes volúmenes de datos en entorno web ha supuesto un esfuerzo intenso y constante de monitorización y ajuste hasta alcanzar unos niveles de rendimiento aceptables para sus responsables: más de 2.000 usuarios, un millón de clientes, 1,7 millones de pólizas, dos millones de recibos al año, 800.000 siniestros, 600.000 oportunidades de negocio abiertas, 150.000 comunicaciones de clientes y 150.000 nuevas actividades creadas cada mes. La herramienta está desarrollada en dos plataformas: una para **Seguros Catalana Occidente** y otra para **Seguros Bilbao**. En conjunto, se gestionan alrededor de 30 millones de registros y, en un primer periodo, se llevó a cabo más de un millón de acciones nuevas registradas y aproximadamente 200.000 oportunidades de negocio reales ingresadas en el sistema.

Desde que la compañía empezó a utilizar **Microsoft Dynamics CRM** ha observado una clara correlación entre el negocio líquido conseguido y las acciones comerciales dirigidas a través de la herramienta. Asimismo, se ha detectado "una mayor satisfacción de nuestros usuarios y un conocimiento 360° del cliente, que al final es lo que importa", asegura Francesc del Frago, director sucursal de Sabadell. Otra ventaja diferencial es que "nos permite una supervisión directa y activa, la herramienta no solo informa de los resultados actuales, sino que nos permite anticiparnos a los resultados futuros y actuar en consecuencia".



### SOBRE PRODWARE

**Prodware España** pertenece al grupo francés Prodware. La compañía es el único miembro en España del Inner Circle de Microsoft, el grupo más selecto de partners estratégicos de Microsoft Dynamics a nivel mundial.

Prodware tiene una larga trayectoria en el mundo de las soluciones empresariales y en la ejecución de proyectos internacionales. En España, Prodware cuenta con oficinas en Madrid, Barcelona, Bilbao, Valencia, Alicante, A Coruña, Vigo y Granada. Desde ellas, con sus más de 200 empleados, da servicio a más de 500 clientes de diferentes sectores y segmentos de mercado. El grupo Prodware está presente en 14 países de Europa, Norte de África y Oriente Medio y cuenta con 1.700 empleados y más de 20.000 clientes.