



## Microsoft Dynamics Caso de Exito



El Grupo Sancor Seguros concentra sus interacciones de Call Center con los clientes, utilizando Microsoft Dynamics CRM.

### Resumen

**País:** Argentina.

**Industria:** Seguros

### Acerca del cliente

Con más 3.058.000 asegurados, y una producción (en cartera de primas) de S1.500.000.000, el Grupo Sancor Seguros ocupa la tercera posición en el mercado, abarcando todo el abanico de coberturas que se ofrecen en el negocio.

### Situación

El Centro de Atención a Clientes del Grupo se encontraba utilizando distintos aplicativos para atender a clientes de tres empresas. Ello redundaba en diversas dificultades durante el trabajo cotidiano.

### Solución

Implementación de Microsoft Dynamics CRM.

### Beneficios

- Integración de múltiples procesos en una única plataforma.
- Reducción de la curva de aprendizaje.
- Reducción del costo de mantenimiento.

*“Microsoft Dynamics CRM es una verdadera plataforma para personalización de aplicaciones web de Gestión de Cliente que brinda flexibilidad para adaptarse sin programación ‘clásica’ a los procesos y particularidades que presenta el negocio asegurador”.*

Walter Donnetta, CIO del Grupo Sancor Seguros.

Integrar aplicaciones de Servicio, Marketing y Gestión Comercial fue el desafío al que el Grupo Sancor Seguros se enfrentó para optimizar los servicios que brinda al cliente desde su Centro de Atención al Cliente.

En este sentido y focalizado en construir una plataforma capaz de integrar fácilmente servicios web y la reducción en la curva de aprendizaje, el Grupo Empresario comenzó el camino hacia la implementación de Microsoft Dynamics CRM.



*“Antes el operador recibía una llamada y según a la empresa a la que correspondiera el servicio requerido por el cliente, debía entrar en un sistema o en otro. Hoy, con Microsoft Dynamics CRM, el 95% de los casos se resuelven en primera instancia, que es la del centro de llamadas, y el 5% restante se deriva a cada uno de los departamentos especializados de cada empresa”.*

Walter Donnetta, CIO del Grupo Sancor Seguros.

## Situación

El Grupo Asegurador argentino Sancor Seguros, se encuentra radicado en la ciudad de Sunchales, Provincia de Santa Fe. Desde su fundación, en 1947, ha sumado una creciente participación en el mercado hasta ocupar la tercera posición con 3.058.000 asegurados. Los ramos en los que opera abarcan las coberturas de los riesgos patrimoniales, de personas, agrícolas, y de trabajo. Con una dotación de 37 oficinas propias y más de 2.500 productores asesores, la Organización brinda una cobertura eficiente a clientes de distinta envergadura y locación, como particulares, empresas de grandes centros urbanos y poblaciones de todo el país.

En el marco de la visión de mantener sus sistemas tecnológicos a la vanguardia de los requerimientos actuales, el Grupo inició un proyecto para la unificación de las plataformas utilizadas en su Centro de Atención Telefónica, que lleva adelante el servicio de atención al cliente. Actualmente presenta un tráfico de casi 30.000 llamadas por mes, aproximadamente 1.200 por día. *“Contábamos con diferentes soluciones para cada Empresa del Grupo, entre las cuales teníamos un aplicativo de CRM y desarrollos propios”* explica Walter Donnetta, Gerente de Sistemas de Sancor Seguros.

Algunos de los sistemas estaban integrados con el ERP de la Compañía, mientras que otros no, de tal forma que era necesario recorrer caminos distintos para poder ingresar en cada uno de los servicios. *“El operador se encontraba diariamente – continúa el ejecutivo- con diferentes herramientas para gestionar la atención a los clientes que debía administrar según el caso; hecho que comenzó a generar diversos inconvenientes, como por ejemplo la dificultar para controlar exactamente la resolución de incidencias.*

## Solution

A partir de la evidencia de estos factores, el Grupo Sancor Seguros comenzó a buscar alternativas que fortalecieran la calidad de atención y la fidelización de información, de manera que decidió la implementación de Microsoft Dynamics CRM, sobre Microsoft Windows Server y Microsoft SQL Server. *“Luego de exhaustivos análisis, consideramos que dentro de las opciones que había disponibles en el mercado, esta herramienta era la que mejor se ajustaba a las necesidades de nuestra Compañía, considerando el conjunto de soluciones que integran nuestra plataforma”*, comenta el CIO de la Empresa.

La implementación comenzó a fines de marzo con el objetivo central de unificar distintos servicios que se ofrecen al cliente, y que anteriormente se abordaban desde sistemas separados. Así, la gestión de casos de muy diversa índole, se realiza centralizadamente desde cada estación de trabajo, donde se desarrollan muchas acciones, que pueden ir desde el otorgamiento de un certificado de cobertura hasta la derivación médica en caso de accidentes de trabajo. *“Qué pólizas tiene el cliente, y cómo se encuentra el estado de sus cobranzas, son algunos de los datos que se pueden obtener fácilmente y que ofrecen una visión integral de la persona a la que se está atendiendo, para tomar las decisiones necesarias de su caso en forma instantánea”* comenta Walter Donnetta. El historial de las actividades de interacción realizadas, y los comentarios asociados de los diferentes operadores intervinientes, quedan registrados para ser consultados en situaciones posteriores.

Concretamente se adoptó Dynamics CRM como sistema principal para el Call Center. *“La capacidad de integración on line de esta solución con otros sistemas, hace que se puedan ver de forma consolidada datos de*

*“Actualmente los operadores se sienten satisfechos utilizando Microsoft Dynamics CRM, porque genera un entorno gráfico amigable, similar al de las herramientas de oficina que se utilizan comúnmente, como Outlook y Office, y a que tienen toda la información necesaria para su tarea en una sola aplicación”.*

Walter Donnetta, CIO del Grupo Sancor Seguros..

*diversas fuentes sin que se duplique la información”, comenta Carina Cipolatti, Líder de Proyectos de IT de la empresa. “Esto proporciona al operador una experiencia más sencilla, ya que la interfaz expone toda la información de manera ordenada e intuitiva. También impacta en el tiempo que se requiere para el entrenamiento de nuevos empleados”, agrega la especialista.*

Por otra parte se implementaron diferentes flujos de trabajo, adaptados a cada necesidad y al tipo de servicio que se debe brindar en cada ocasión, que agilizan la gestión de incidentes; esto permite resolverlos en menor tiempo y tener un control eficaz sobre el estado de cada uno. *“Ahora es muy simple crear, desde Dynamics CRM, nuevos workflows y conexiones entre sistemas; esta capacidad de realizar una configuración dinámica del sistema es muy importante”, señala Cipolatti.*

*“Si bien el proyecto buscaba inicialmente consolidar el nivel de funcionalidades que la Empresa ya tenía, sumándole las ventajas de la integración, con Microsoft Dynamics CRM hemos sumado nuevos aspectos, como un sistema centralizado de registro de actividades, actualización automática de los eventos cargados en las oficinas de los productores para contribuir en su gestión; esto implicaba un desafío importante, porque se trata de un cliente web, que requiere acceder a una gran cantidad de funciones, pero a la vez es liviano, para no demorar el acceso en forma remota”, explica el CIO del Grupo Sancor Seguros. Desde la perspectiva del operador, la herramienta está integrada con Office Outlook para el envío de emails, la definición de citas con un cliente o para el seguimiento de tareas. En el backend, la integración también incluye al Active Directory, el IVR, fax y Office Sharepoint para facilitar el trabajo colaborativo.*

La solución basada en Dynamics CRM permite centralizar la gestión de anuncios (por ejemplo, cambios en alguna normativa, o una actualización de precios, etc.), de forma tal que todos los operadores tengan visibilidad de los mismos en tiempo real. También construye de manera dinámica un historial de las interacciones, que puede ser consultado por los operadores y gerentes en cualquier momento y ocasión.

## **Beneficios**

Los principales beneficios que la implementación le ha brindado al Grupo Sancor Seguros, vienen dados por la integración de la mayor parte de los servicios que ofrecen al cliente en una única plataforma. *“Antes el operador recibía una llamada y según a la empresa a la que correspondiera el servicio requerido por el cliente, debía entrar en un sistema o en otro. Hoy, con Microsoft Dynamics CRM, el 95% de los casos se resuelven en primera instancia, que es la del centro de llamadas, y el 5% restante se deriva a cada uno de los departamentos especializados de cada empresa”, destaca Donnetta. Desde la Compañía resaltan la rapidez y facilidad con la que ahora pueden hacer el seguimiento de incidentes y resolverlos, como así también el gran impacto de la escalación automática en los casos, siguiendo flujos pre-establecidos.*

El especialista en tecnología resalta al mismo tiempo el cambio en el entorno de trabajo. *“Actualmente los operadores se sienten satisfechos utilizando Microsoft Dynamics CRM, porque genera un entorno gráfico amigable, similar al de las herramientas de oficina que se utilizan comúnmente, como Outlook y Office, y al hecho de contar con toda la información necesaria para su tarea en una sola aplicación”.* Así, los operadores logran acceder a una cantidad de información que antes requería del ingreso a través de tres o cuatro aplicativos distintos,

## Para más información

Para más información acerca de los productos y servicios de Microsoft, comuníquese al 800-330-600  
O visite: [www.microsoft.com/argentina](http://www.microsoft.com/argentina)

Para más información acerca de Microsoft Dynamics CRM visite: <http://www.cmt-la.com/>

Para más información acerca de Sancor Seguros visite: [www.sancorseguros.com.ar](http://www.sancorseguros.com.ar)

Lo cual agiliza los tiempos de resolución de incidentes. Junto a ello, el nuevo entorno amigable redujo la curva de aprendizaje de los procesos rutinarios, dándole a la Empresa mayor flexibilidad para la incorporación de nuevos operadores.

Finalmente, Walter Donnetta, sintetiza la importancia que tuvo el proyecto para el Grupo Asegurador: *“Microsoft Dynamics CRM es una verdadera plataforma para personalización de aplicaciones web de Gestión de Cliente que brinda flexibilidad para adaptarse sin programación ‘clásica’ a los procesos y particularidades que presenta el negocio asegurador”*. En síntesis, la Organización logró optimizar los tiempos y formas de la obtención de la información asociada a la gestión del negocio, lo que se traduce en el fortalecimiento diario de la calidad de los servicios brindados.

## Microsoft Dynamics

Microsoft Dynamics es una línea integrada y adaptable de soluciones de gestión de negocios que habilita a ejecutivos y empleados a tomar decisiones con mayor respaldo, efectividad y confiabilidad. Es una familia de productos que trabaja como otras herramientas Microsoft, como Microsoft Office, lo que significa que la curva de aprendizaje es menor. Así pueden estar operativos rápidamente en las áreas de gestión, pudiendo concentrarse en las áreas más importantes. Gracias a la automatización e integración de los procesos financieros, de relacionamiento con los clientes y de abastecimiento, Microsoft Dynamics conecta personas, procesos y tecnologías, incrementando la productividad y la efectividad de su organización, contribuyendo al éxito del negocio.

Para más información acerca de Microsoft Dynamics, visite:  
[www.microsoft.com/latam/dynamics](http://www.microsoft.com/latam/dynamics)

### Software y Servicios

#### ■ Productos

– Microsoft Dynamics CRM