KRANON

Caso de Éxito

GENERAL DE SEGUROS

GENESYS™

Acerca de General de Seguros

General de Seguros es una empresa 100% mexicana que tiene 50 años de experiencia en el mercado nacional de seguros.

- Cuenta con 16 sucursales y 12 oficinas a lo largo del país. Su historia es la siguiente:
- En 1970 se crea General de Seguros, S.A.B. debido al acercamiento de funcionarios y 150 personas de ventas del ramo asegurador, las cuales se encontraban dispersas en casi toda la República Mexicana.
- Durante 1971, se compra la empresa Aseguradora de Crédito, S.A.
  Obtiene la autorización para comercializar todos los ramos de daños y accidentes personales en 1972.
- Comercialización del ramo de vida y de seguros agropecuario, el cual ha sido el segundo más importante en la generación de primas para la empresa a partir de 1994.
- Inició el ramo de Seguros de Salud en 1997; en 2003 se crea la empresa General de Salud, Compañía de Seguros, S.A., con la finalidad de separar el negocio de seguros de salud.
  Crea el producto Multi-Salud en 2005, el cual era un importante canal para promocionar los servicios integrales de salud y gastos médicos totales.
- Llega a formar parte del grupo Peña Verde, S.A.B.
- Actualmente, General de Seguros tiene una participación de mercado total de 0.38%, dentro del mercado mexicano de seguros, de acuerdo al monto de sus primas emitidas totales.

¿Qué productos ofrece General de Seguros?

Vida | Daños | Autos | Salud | Agropecuario

Kranon confidential and proprietary information. Unauthorized disclosure is prohibited.

¿Problemas comunes que tenía con la solución anterior?

La venta de la aseguradora se centralizaba en los agentes de venta. Al querer incursionar en el mercado particular y ofrecer mayores alternativas a los agentes, se buscó implementar sistemas de pago “automatizados” a través de socios de negocio y pasarelas de cobro. Con el primer proveedor la problemática principal era que no contaba con la certificación PCI para el manejo de información bancaria, además que solo se podían realizar transacciones por este medio con tarjetas Bancomer, Banamex y American Express, quedando fuera todas las demás que representaban un 90% de las transacciones. Para poder solventar el volumen de llamadas y transacciones en el Call Center se tuvo que incrementar la plantilla de 4 personas a 13 en tan solo 2 años, sin embargo, el objetivo era “automatizar” los sistemas y no contratar más personal para atender la demanda.

- No Había un sistema automatizado ni certificado en PCI para cobros.
- Para cubrir el flujo de transacciones se tenía que aumentar la plantilla de asesores.

Kranon confidential and proprietary information. Unauthorized disclosure is prohibited.

Soluciones

Genesys Cloud

IVR SEGURO CON PCI DSS

¿Qué resultados han obtenido con las nuevas soluciones?

Actualmente con el IVR PCI de Genesys Cloud con integración a pasarela de cobro Evo Payment, pudimos solventar el tema de la certificación PCI, cobrar con todas las TDC del mercado e incluso implementar pagos a MSI con la mayoría de las tarjetas. Hoy en día el 78% de las transacciones con TDC llegan a través del IVR y la plantilla se redujo en un 47%.

Resultados en 1 año

Integración con pasarela de cobro

100%

Contar con una plataforma 100% Certificada en PCI DSS

+78%

Aumento de transacciones automatizadas.

-47%

Reducción de personal.

"El creer que una solución como la que ofrece Kranon a través de Genesys Cloud puede ser muy costosa por ser la empresa líder en el mercado, nos llevó a buscar otras alternativas que a la larga resultaron ser incompletas para lo que se pretendía y prácticamente con el mismo costo monetario, pero el costo reputacional por la percepción de los clientes fue mucho mayor.

El valor agregado sin duda, es un servicio de post-venta de alta calidad y una excelente eficiencia en la resolución de cualquier incidencia o cambio en los parámetros de programación para invocar servicios de nuestros sistemas, atendiendo siempre nuestros requerimientos de manera inmediata e interactuando con otros proveedores."

Mario Flores -
Subdirector del Centro de Contacto
General de Seguros

Kranon confidential and proprietary information. Unauthorized disclosure is prohibited.

ventas@kranon.com
52+ (55) 5147 9460
kranon.com