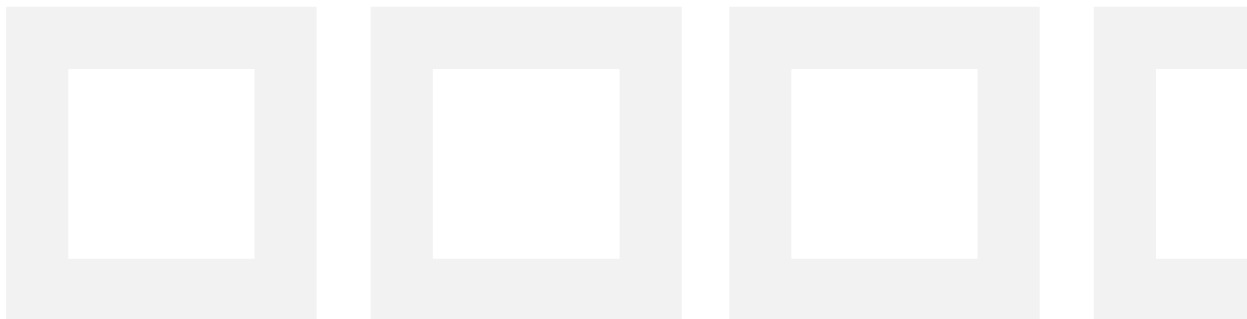




# Jornada Técnica

## “La omnicanalidad al alcance del corredor”

Barcelona, 29 de Octubre de 2015



# Jornada Técnica

## “La Omnicanalidad al alcance del corredor de seguros”

29 de Octubre de 2015

Estimado amigo/a,

La evolución de internet ha cambiado **la forma en la que las organizaciones prestan servicios y se relacionan con sus clientes y colaboradores**, convirtiéndose en un **factor crítico para la sostenibilidad y la competitividad** de las empresas. La irrupción de los **smartphones** y los **dispositivos móviles inteligentes** han supuesto a su vez una verdadera revolución y un cambio drástico en el comportamiento y los hábitos de consumo y comunicación de la población. El sector asegurador no es ajeno a este cambio, y ahora, con la inminente entrada de nuevos players del calibre de Google entre otros, aún menos.

Los corredores deben estar tecnológicamente preparados para este nuevo escenario y para dar respuesta a las nuevas preferencias de sus clientes y mantener sus niveles de competitividad y visibilidad en los múltiples canales que estos utilizan diariamente.

Dar respuesta a la flexibilidad que demanda nuestro cliente, se traduce en facilitarle el acceso al consumo de información y a la prestación de servicios (autoservicio frecuentemente) a través de diferentes canales y dispositivos. Esta respuesta del corredor obliga a **establecer estrategias de gestión y de servicio basadas en el concepto de la Omnicanalidad**. Es decir, poder atender, gestionar y acompañar a sus clientes y colaboradores con independencia del canal de comunicación que estos deseen utilizar en cada momento. El principal objetivo es conseguir la satisfacción del cliente facilitando una experiencia consistente en todos los procesos con independencia del canal empleado.

Las tecnologías multicanal permiten a la correduría de seguros poder **ofrecer servicios electrónicos** a sus clientes y colaboradores, permitiéndoles el acceso a la información **mediante diferentes dispositivos y canales de comunicación** (atención en oficinas, atención mediante colaboradores, call centers, comunicación vía web, por teléfono, vía portal, desde app móvil, por correo electrónico ...).

En esta jornada analizaremos cómo las tecnologías multicanal de MPM Software permiten a la correduría de seguros poder ofrecer servicios electrónicos para múltiples dispositivos y a través de distintos canales de comunicación, para que usted pueda definir y aplicar una verdadera **estrategia omnicanal** en su correduría. Además, podrá conocer de primera mano las **experiencias de corredores de seguros pioneros en aplicar la multicanalidad** y cómo han implantado sus servicios digitales mediante el apoyo de las soluciones de MPM Software.

Le esperamos **el próximo 29 de Octubre** en el **Hotel AC Forum de Barcelona**. Estamos convencidos de que esta Jornada será de su agrado y cumplirá con sus expectativas.

Un cordial saludo,



**Isidre Mensa**  
CEO MPM Software

# Programa de la Jornada Técnica

## “La Omnicanalidad al alcance del corredor de seguros”

29 de Octubre de 2015

**09:30 h - Recepción y acreditaciones**

**10:00 h - Bienvenida e introducción al evento**

*Presidencia de honor: Lluís Ferrer, Presidente del Col·legi de Mediadors de Barcelona.*

**10:15 h - Bloque 1: “La Omnicanalidad al alcance del Corredor de Seguros”**

**El reto de la experiencia del cliente multicanal**

*Enric Vidal, Director de Sales in Motion y Asesor de Marketing del Col·legi de Mediadors de Barcelona.*

**Estrategia de Omnicanalidad de MPM Software**

*Ramon Guinart, Director Funcional de MPM Software*

**11:15 h - Bloque 2: “Soluciones multicanal B2C (Business-to-Customer)”**

**Experiencia de ASSEGUR con entornos web e-client**

*Iago Galindo, Director Técnico de Assegur.*

**Presentación de la nueva solución SEG APP para Smartphones y Tablets**

*Josep María Masana, Director Comercial de MPM Software*

**12:00 h - Coffee Break**

**12:30 h - Bloque 3: “Soluciones multicanal B2B (Business-to-Business)”**

**Experiencia de SEGUROSOL con las herramientas de venta**

*Josep Guasch, Division Director Finance & Insurance de Grupo Quadis.*

**Experiencia de FERRER & OJEDA con entornos e-Colaborador**

*Oriol Mayol, Responsable de Desarrollo de Negocio e implantación de Ferrer & Ojeda*

**Experiencia de ÁGORA con las plataformas web de soporte a las delegaciones**

*Vicente Pino, CEO de Ágora Broker*

**13:30 h - Conclusiones y ruegos y preguntas**

**13:45 h - Cóctel-aperitivo Networking**

# Presidencia de honor del evento



**Lluís Ferrer**, *Presidente del Col·legi de Mediadors d'Assegurances de Barcelona.*

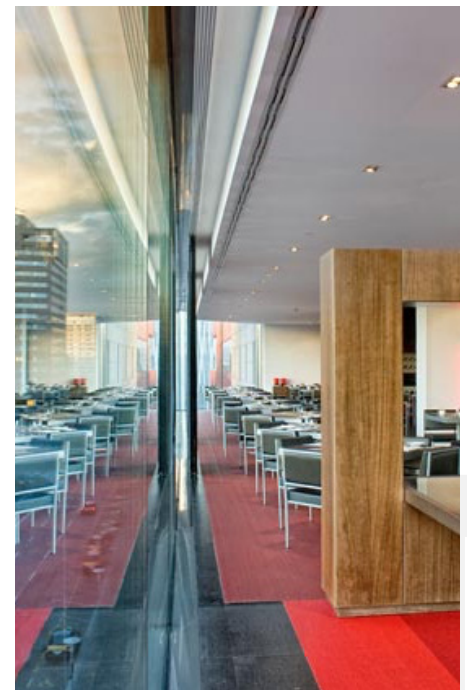
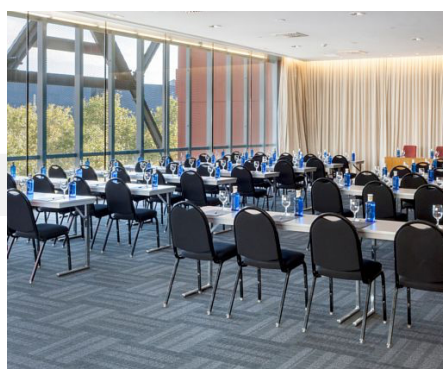
Lluís Ferrer i Gaya es Corredor de Seguros, Licenciado en Derecho por la Universitat de Barcelona i Máster en Dirección de Empresas por IESE.

Es Consejero Delegado de la Correduría de Seguros Ferrer & Ojeda y ocupa la presidencia del Col·legi de Mediadors d'Assegurances de Barcelona.

# El espacio elegido para la ocasión

## Hotel AC Barcelona Forum

Paseo Taulat, 278. 08019, BARCELONA.



El Hotel AC Barcelona Forum se encuentra situado justo frente al centro comercial Diagonal Mar, al final de la Avenida Diagonal, una ubicación práctica que se encuentra junto a todos los servicios y es ideal para conocer la ciudad. Se encuentra a 500 metros de la estación de metro Maresme y a 19 kilómetros del Aeropuerto de Barcelona.

Este hotel presume de un cautivador diseño arquitectónico que armoniza con el entorno.

# Contenidos bloque 1

## “La Omnicanalidad al alcance del corredor de seguros”

Este bloque temático tiene por objetivo explicar qué es, en qué se basa, sobre qué tipo de herramientas se sustenta y cuáles son los principios teóricos necesarios, tanto a nivel tecnológico como a nivel de marketing estratégico, para adoptar el concepto de Omnicanalidad en la correduría de seguros.

Desde la perspectiva estratégica, contaremos con la colaboración de un experto en Marketing Digital que nos ayudará a entender cómo internet ha cambiado la forma en la que los clientes se relacionan con las empresas, cómo se han modificado los procesos de compra y decisión, y cuales son las claves a aplicar para conseguir mantener la competitividad en este nuevo mercado asegurador donde las tecnologías multicanal han tomado tanto protagonismo.

A nivel de soluciones, le explicaremos cuál es la estrategia tecnológica diseñada por MPM Software y qué tipo de soluciones ofrecen cobertura a estas nuevas necesidades de comunicación e interacción.

## Ponentes bloque 1

### El reto de la experiencia del cliente multicanal



**Enric Vidal Alsina**, *Director de Sales in Motion y Asesor de Marketing del Col·legi de Mediadors de Barcelona*

Licenciado en Ciencias Empresariales por la European University y por la Management School of Barcelona. Se especializó en marketing realizando un Master en Dirección y varios cursos especializados en Marketing relacional y Marketing on-line.

Es un especialista en marketing y comunicación en el sector asegurador y en el de servicios. Ha trabajado en distintas empresas del sector asegurador y bancario como Zurich, Banco Sabadell, Mutua Madrileña, Aresa, Atlantis y Cigna. Desde hace 3 años se dedica a optimizar procesos comerciales para la mediación.

### Estrategia de Omnicanalidad de MPM Software



**Ramon Guinart**, *Director Funcional de MPM Software.*

Analista y Consultor Informático con una experiencia de 25 años en el ámbito de las Tecnologías de la Información aplicadas al Sector Asegurador.

Desempeña las funciones de Director Funcional, dirigiendo la estrategia tecnológica, los procesos de I+D y la coordinación técnica para la creación y la evolución de todo el catálogo de soluciones profesionales de MPM Software para Brokers y Corredores.

## Contenidos bloque 2

### “Soluciones multicanal B2C (Business-to-Customer)”

Este bloque temático tratará en detalle los diferentes aspectos y características de las soluciones e-client como plataformas de soporte B2C para los clientes del corredor y analizará uno de los casos de éxito de su implantación en una correduría de seguros.

Los entornos e-client son soluciones especialmente diseñadas para el uso por parte del cliente final, y que le permiten realizar una determinada serie de gestiones con nuestra empresa en modo de autoservicio. Es decir, es una extensión virtual de la correduría de seguros hacia los clientes y un canal más de interacción.

En este bloque podremos ver un ejemplo de la aplicación multicanal de los entorno e-client. Concretamente analizaremos las características, las diferencias y las ventajas de este tipo de solución tanto en modelo web (plataforma eSEGcli de MPM Software) como en modelo APP para dispositivos móviles (nueva solución SEG APP de MPM Software).

## Ponentes bloque 2

### Experiencia de ASSEGUR con entornos web e-client



**Iago Galindo**, *Director Técnico de Assegur*

Iago Galindo, Actuario de 47 años, casado y con 2 hijos.

Hace 20 años que entró a formar parte de Assegur, la mayor compañía aseguradora y líder en Andorra, donde desempeña el cargo de Director Técnico.

### Presentación de la nueva solución SEG APP para Smartphones y Tablets



**José María Masana**, *Director Comercial de MPM Software*

Diplomado Social y de Relaciones Laborales por la UAB.

Tiene una trayectoria de más de 15 años como especialista en el ámbito de la Venta Consultiva de Tecnologías de la Información para el Sector Asegurador y en la gestión de Grandes Cuentas.

José María Masana desempeña las funciones de Coordinación y Dirección Comercial en el área de Brokers y Cuentas Técnicas de MPM Software.

## Contenidos bloque 3

### “Soluciones multicanal B2B (Business-to-Business)”

Este bloque temático tratará en detalle los diferentes aspectos y características de las soluciones e-colaborador y las soluciones web como plataformas de gestión y soporte para la fuerza de ventas y las delegaciones comerciales.

Los entornos e-colaborador están especialmente diseñados para los usuarios profesionales y semiprofesionales, y ofrecen funcionalidades de gestión y de apoyo a la venta.

En este bloque conoceremos la experiencia de las corredurías que han puesto en marcha herramientas de soporte a la venta. Concretamente analizaremos los casos de implantación de herramientas de tarificación dirigidas a colaboradores y a clientes, y las experiencias en la puesta de marcha de una plataforma web de gestión para el soporte a las delegaciones comerciales.

## Ponentes bloque 3

### Experiencia de SEGUROSOL con las herramientas de venta



**Josep Guasch**, *Division Director Finance & Insurance de Grupo Quadis.*

Es PDG Economics por IESE y EADA, y Master en Internet Business and Digital Communication por el ISDI (Instituto Superior para el Desarrollo de Internet).

Es especialista en Internet y Social Media. Ha desempeñado diferentes puestos de management, dirección y consultoría en empresas como DaimlerChrysler y General Electric. En julio de 2004 se incorporó al Grupo Quadis, en el cual desarrolla actualmente las funciones de dirección de la División de Servicios Financieros y Aseguradores.

### Experiencia de FERRER & OJEDA con entornos e-Colaborador



**Oriol Mayol**, *Responsable de desarrollo de negocio e implantación de Ferrer & Ojeda*

Es diplomado en Empresariales por el IQS y es PDD por IESE, y un gran apasionado por la tecnología aplicada, especialmente en el área de operaciones y en el ámbito de la oferta y la relación con el cliente final.

Llegó al sector asegurador en 2002 y actualmente es Socio y Responsable del desarrollo de negocio e implantación territorial de la Correduría de Seguros Ferrer & Ojeda.

### Experiencia de ÁGORA BROKER con plataformas web de soporte a las delegaciones comerciales



**Vicente Pino**, *CEO de Ágora Broker*

Comenzó en 1985 como agente afecto de Seguros Bilbao y 4 años después se transforma en corredor de seguros. Poco a poco su estructura empresarial evolucionó, creando Sarabris Correduría de Seguros.

Durante varios años preside la asociación de corredores Red Mediaria y en 2012 crea Ágora Broker correduría de seguros como proyecto de integración de otros corredores y corredurías de seguros, convirtiéndose en su actual Consejero Delegado.

# Documentación y recursos complementarios

Ponemos a su disposición una serie de materiales informativos y recursos complementarios que están relacionados con la temática del evento. Puede consultar y descargar dichos materiales a través de su código QR.

## Documentación:



### Catálogo de la solución SEG Tarificador 4

También puede acceder a este documento en la dirección:  
<http://www.mpm.es/Jornadas/SEGTarificador4.htm>



### Página de información de la plataforma e-client eSEGcli

También puede acceder a esta información a través de la dirección:  
<http://www.mpm.es/sites/spain/productos/eSEG/eSEGcli>



### Página de información de la plataforma e-colaborador eSEGcol

También puede acceder a esta información a través de la dirección:  
<http://www.mpm.es/sites/spain/productos/eSEG/eSEGcol>

## Artículos recientes



### El concepto e-Colaborador: Soluciones cloud para auxiliares y fuerza de ventas

Este artículo trata de forma general el concepto de e-colaborador y hace un repaso a las principales características funcionales a tener en cuenta para la selección de soluciones destinadas a ofrecer servicios a la fuerza de ventas a través de internet.

Disponible en: <http://www.mpm.es/articulos>

## Información acerca de nuestra última Jornada Técnica:



### Integración de Información con Compañías Aseguradoras - 29 de Mayo de 2015

Acceda al resumen y las conclusiones de nuestra última Jornada Técnica que estuvo dedicada a la integración de Información con Compañías Aseguradoras y donde asistieron más de 170 profesionales del sector asegurador.

También puede acceder desde: <http://www.mpm.es/sites/spain/25aniversario>



.....

# MPM:

## 25 años comprometidos con la mediación aseguradora

.....

Igualada  
Barcelona  
(Sant Cugat)  
Madrid  
Lisboa

+ de 100  
Profesionales al  
servicio de la  
mediación

Corredores  
+ de 1.000  
instalaciones  
+ de 8.000  
usuarios de  
Visual SEG

**7,5 M. €**  
Facturación  
prevista 2015

**MPM Software**  
Software y tecnología  
para especialistas en  
seguros...

**5**  
Unidades de  
negocio  
especializadas

**Brokers**  
+ del 66% de  
la cuota del  
mercado

**6,9 M.**  
€  
Facturación  
2014

**Bancaseguros**  
+ del 70% de  
la cuota del  
mercado



BARCELONA · MADRID · LISBOA

**MPM Software**

Doctor Pujadas, 102-108  
08700 IGUALADA (Barcelona) ESPAÑA  
Tel. +34 93 805 39 93 - Fax +34 93 805 39 59

**Delegación Madrid**

Orense, 85 – Edificio Lexington  
28020 MADRID  
Tel. 902 107 128

**MPM Software - PORTUGAL**

Edifício Infante D. Henrique. Rua João Chagas 53 – Escritório C04  
1495-072 Algés (LISBOA) PORTUGAL  
Tel. +351 21 414 9520 - Fax. +351 21 414 9529



Capture este código QR y acceda al microsite  
específico de esta Jornada Técnica o bien visite:  
<http://www.mpm.es/jornadas>