



#ViernesDEC

VERNE. La visión digital de Caser con foco en el cliente

Agustín Matey

Director de Clientes, Producto y Digitalización
Caser

Patrocina:



Colabora:

Mercedes-Benz Madrid | Llevamos la estrella dentro
La filial de Mercedes-Benz España





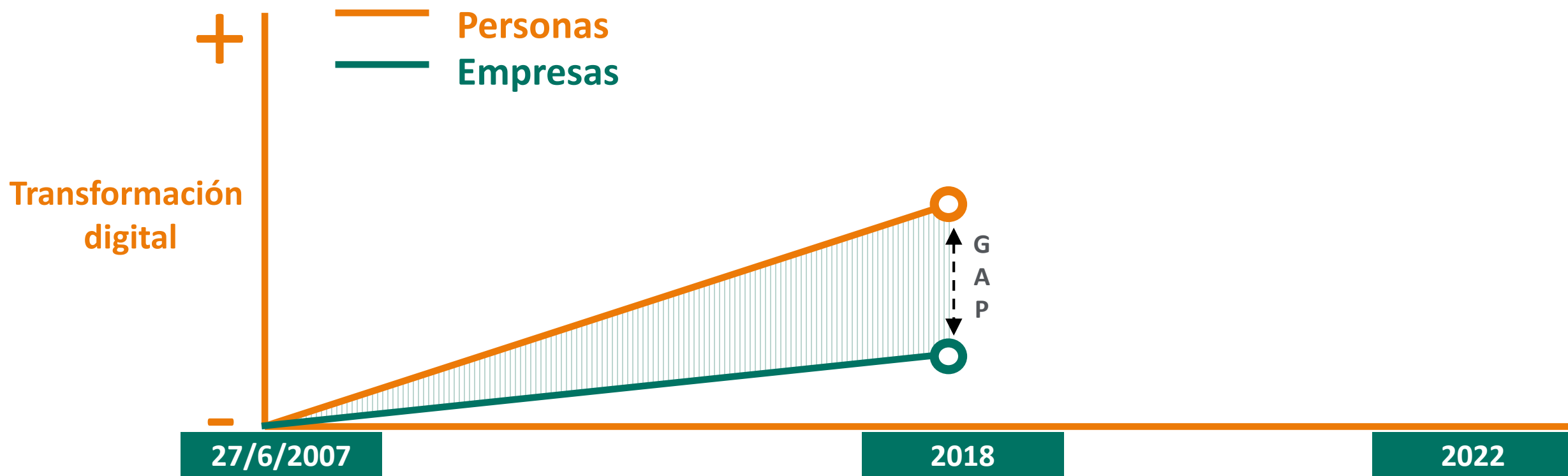
VERNE. La visión digital de Caser con foco en el cliente

Todo empezó el 27/6/2007



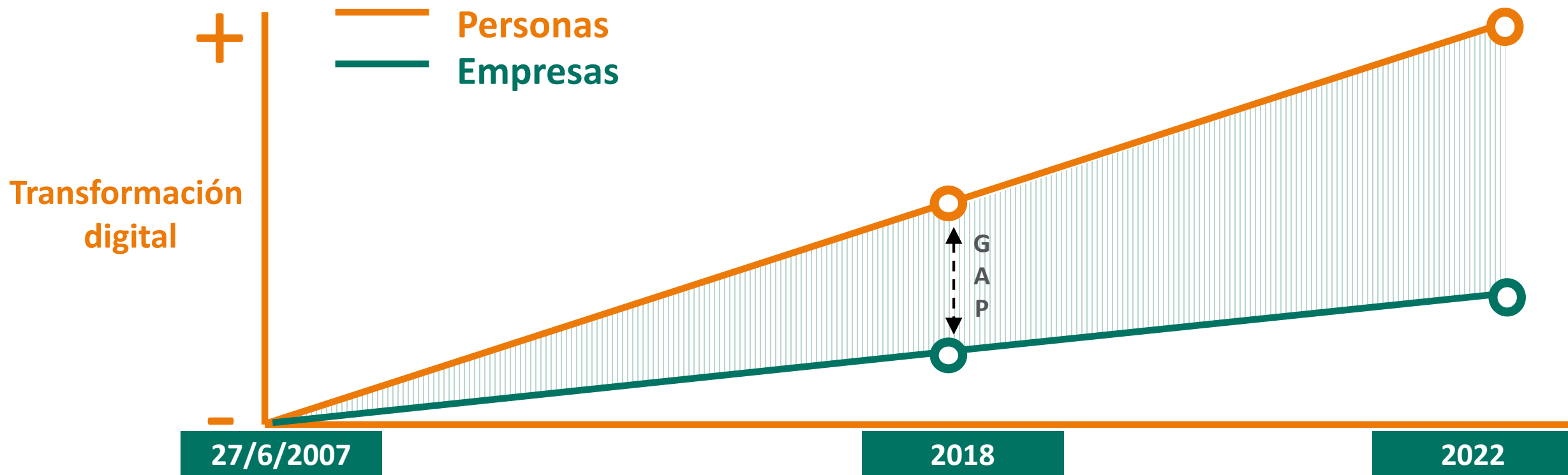
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

GAP entre personas y empresas



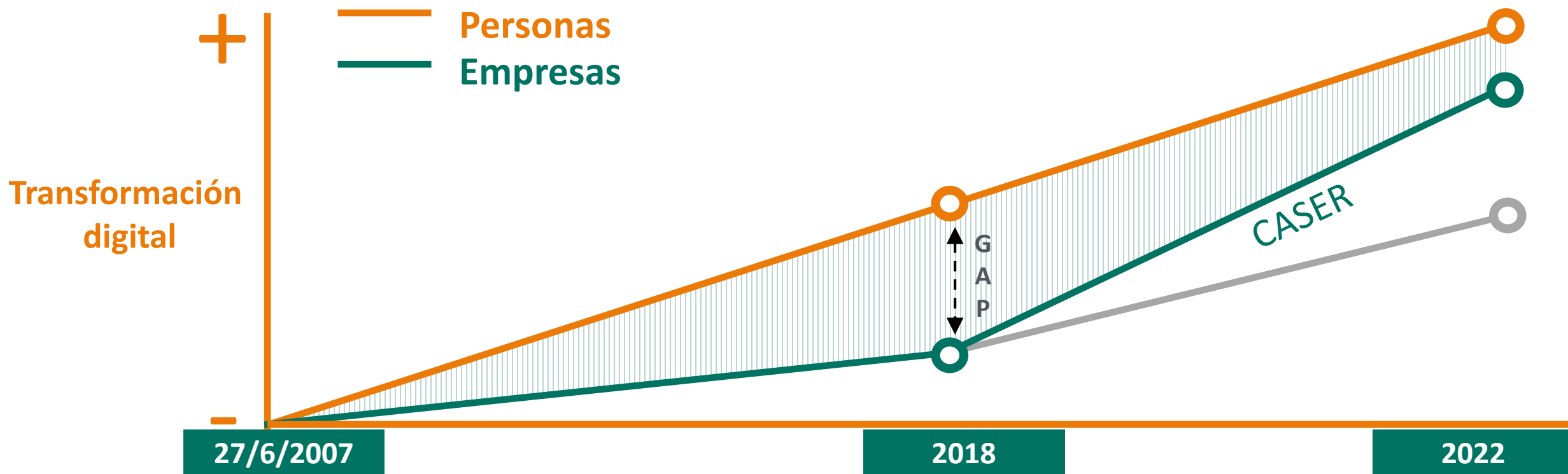
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

GAP entre personas y empresas



TRANSFORMACIÓN DIGITAL

GAP entre personas y empresas



Preguntamos a nuestros clientes

Focus Group 18/19 Junio 2018

¿Seguir un parte de hogar de forma online?

PRINCIPALES INSIGHTS

No les sorprende.
Los clientes ya lo dan
por hecho

Mentalidad Whatsapp.
“Me comunico cuando
yo quiero”

Fácil y rápido.
Sin necesidad de tener
una app instalada o
tener contraseñas.

Ponemos al cliente en el centro de la digitalización



Así lo medimos

2018

2019

2020

2021

2022

Cientes digitales

- ✓ Autoservicio
- ✓ Whatsapp, chat, redes sociales.
- ✓ E-mail



50%

Operaciones digitales

- ✓ Consultas
- ✓ Gestiones



2.000.000

Cientes con email



90%

Cientes con móvil



100%

¿Cómo conseguir que el 50% de los clientes sean digitales en 2022?

Presente



Canales digitales



Canales tradicionales



Futuro



**AUTOSERVICIO MÓVIL
ORIENTADO A CLIENTE**

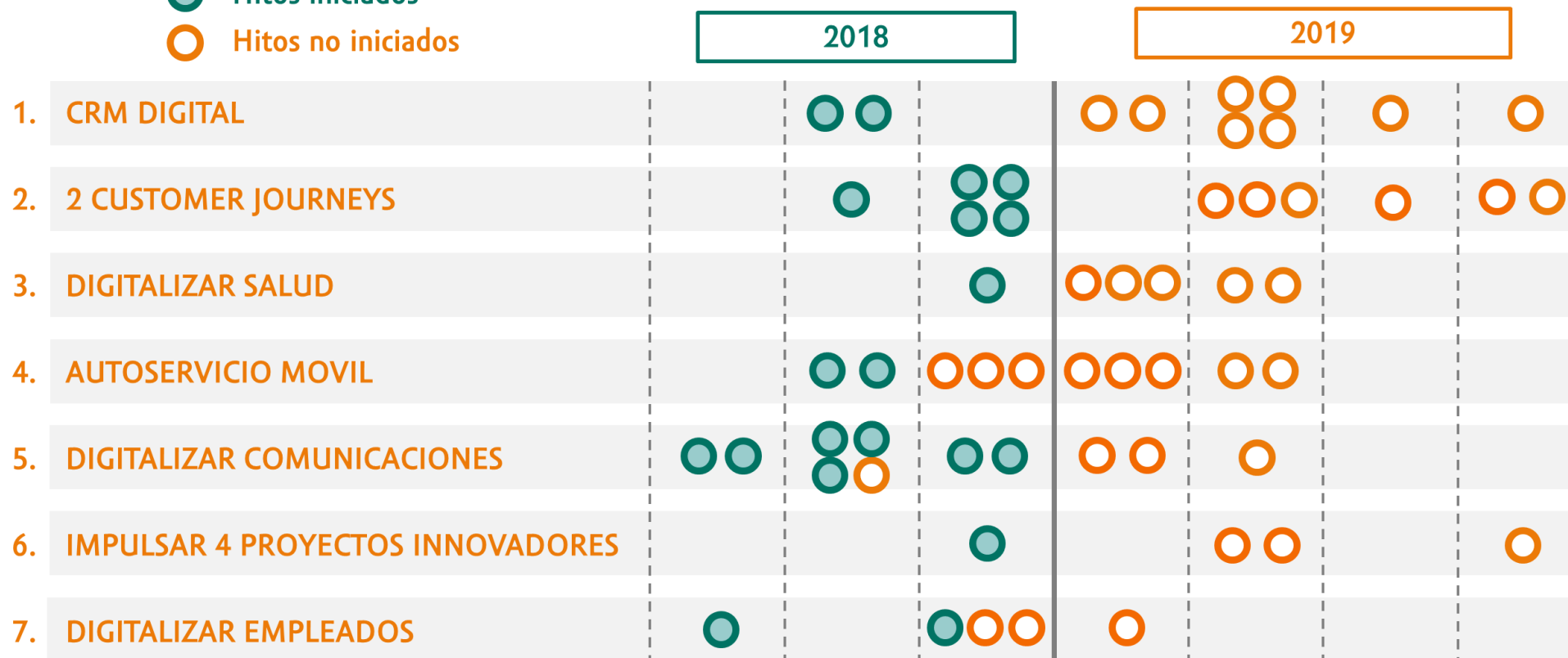
CONTACT CENTER DIGITAL

COMUNICACIÓN DIGITAL CENTRALIZADA

Cultura e innovación

Cuadro general del proyecto VERNE 2018 / 2019

- Hitos iniciados
- Hitos no iniciados

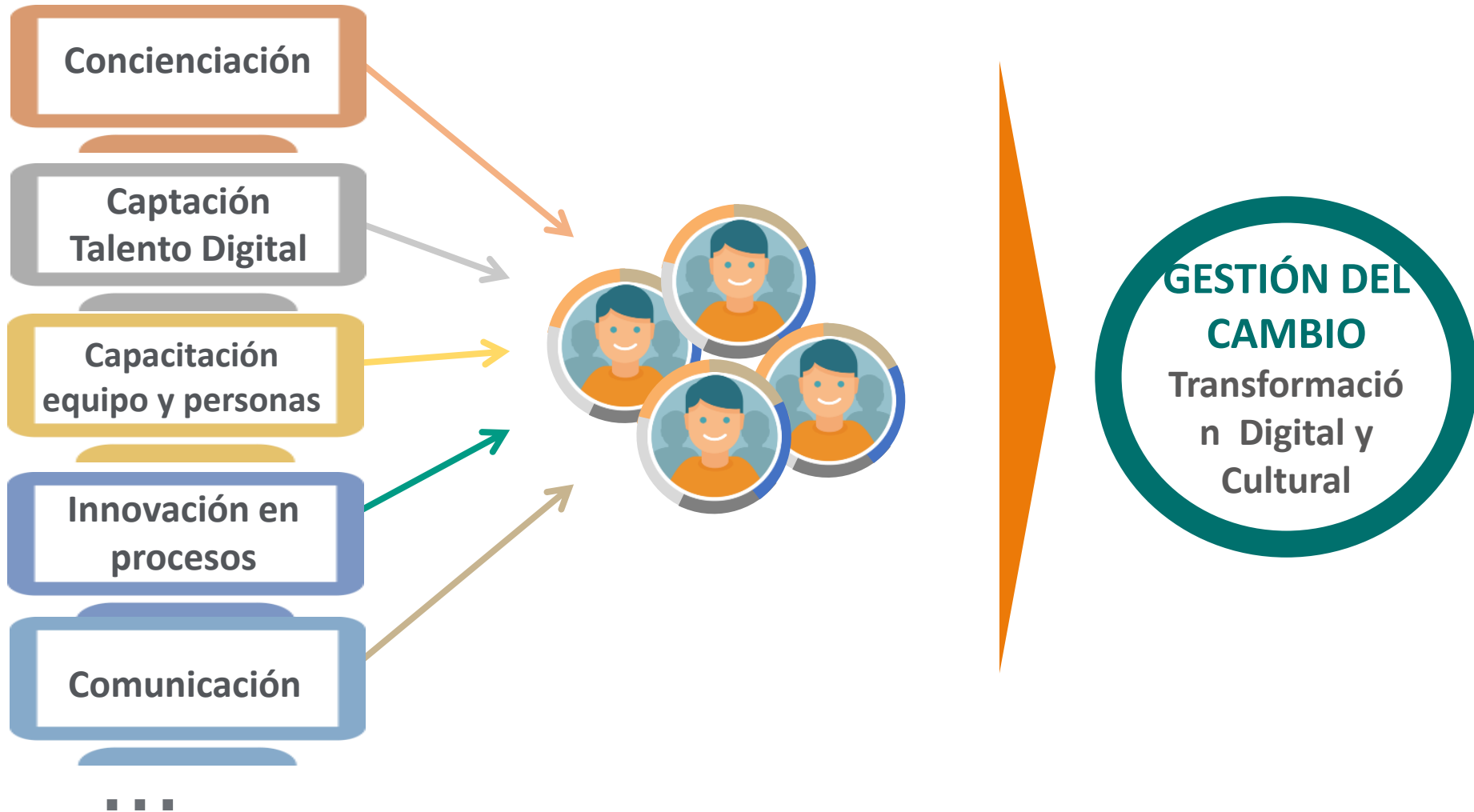


12 líneas de trabajo

56 Hitos

90 personas

Digitalización empleados



Innovación en producto: Caser Remoto

