



#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





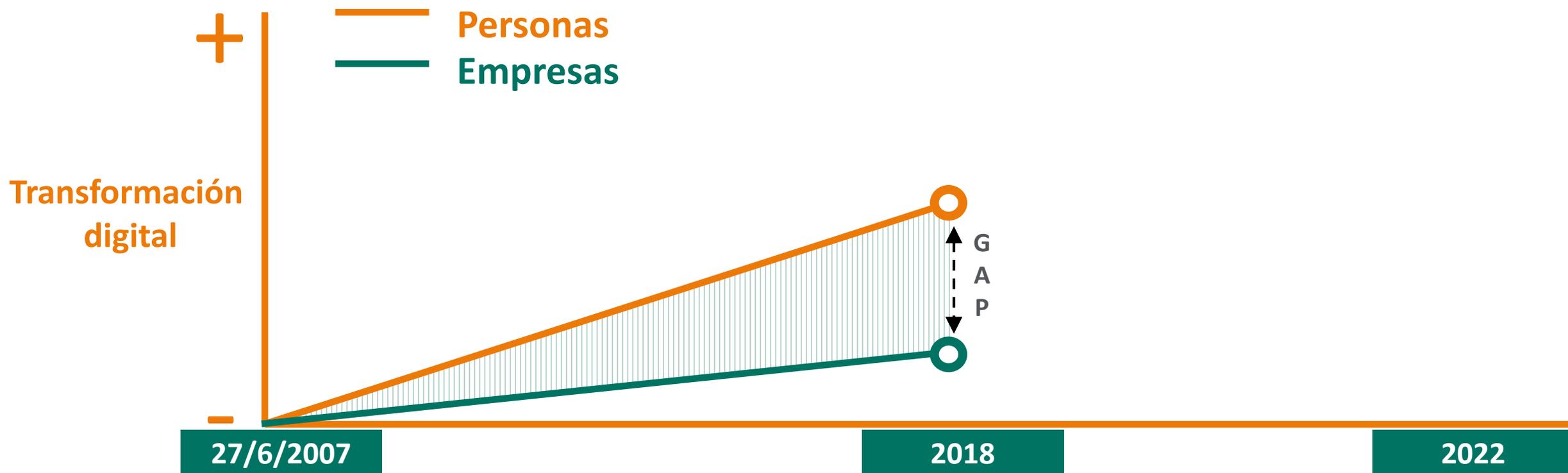
VERNE. La visión digital de Caser con foco en el cliente

**Todo empezó el 27/6/2007**



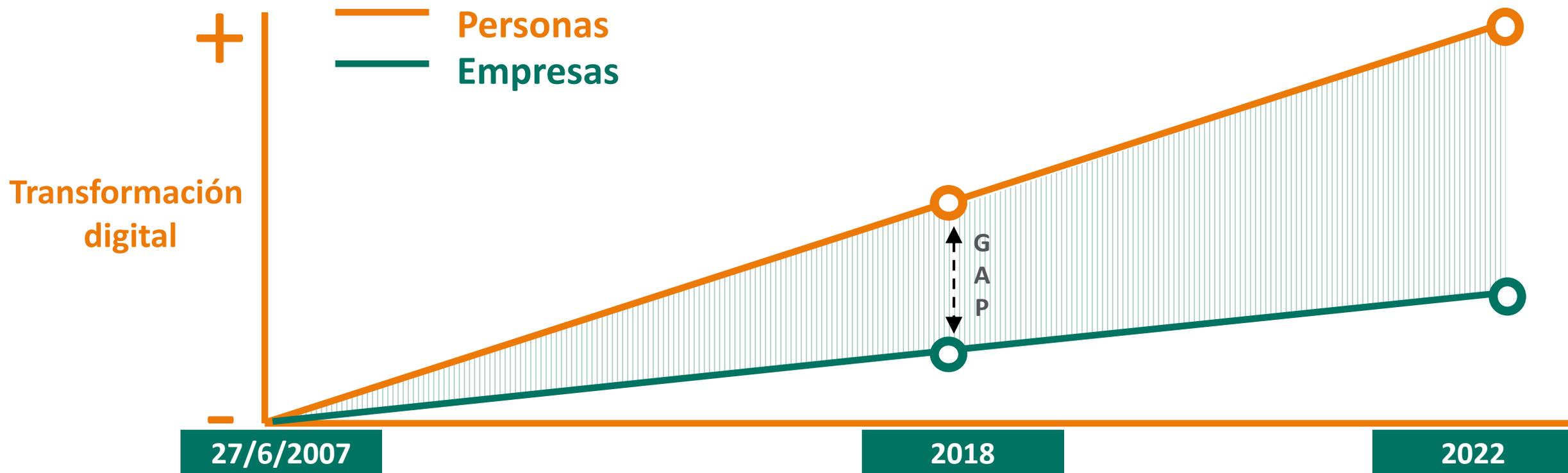
# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

## GAP entre personas y empresas



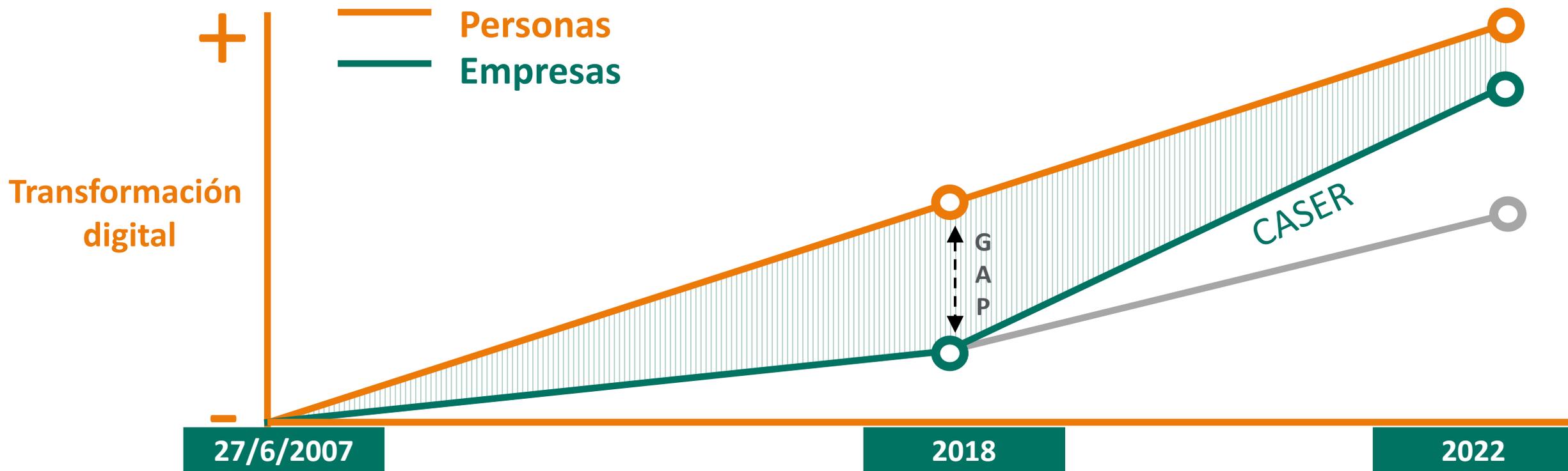
# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

## 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**

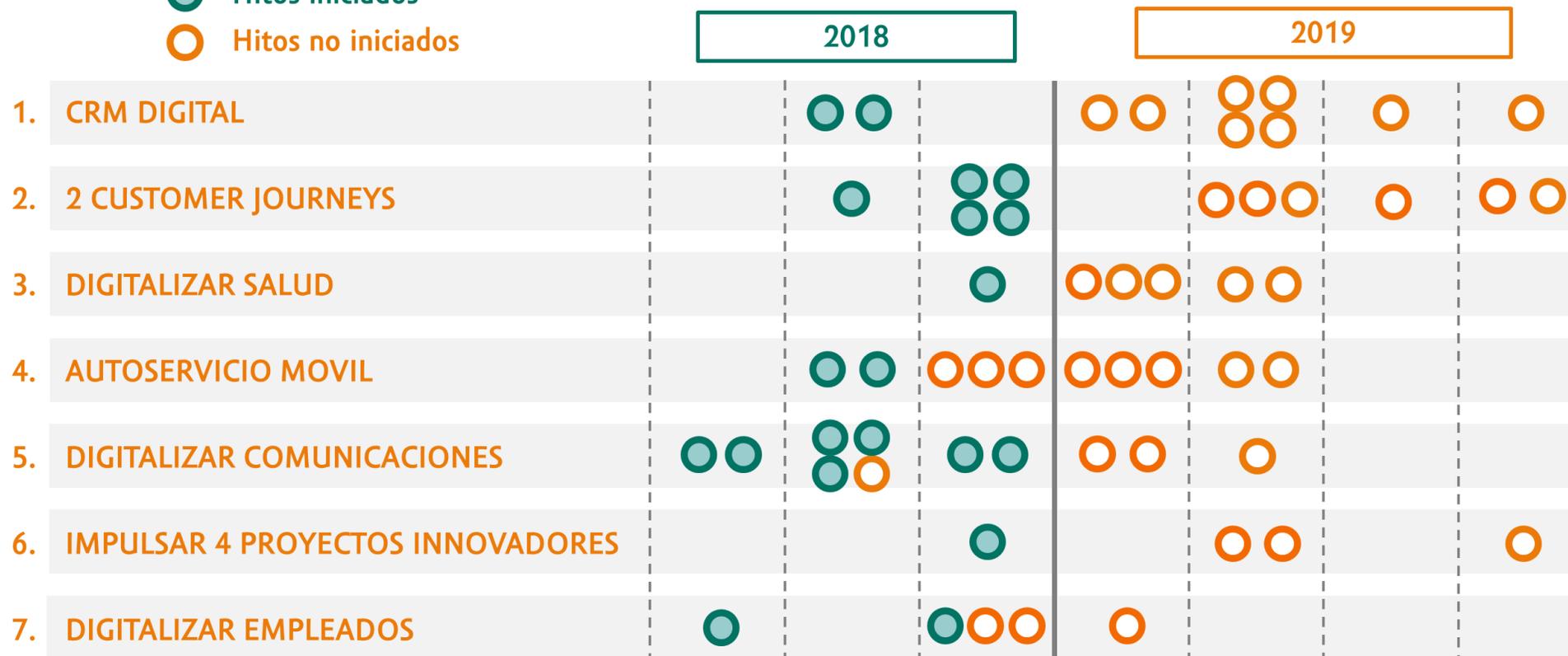
**CONTACT CENTER DIGITAL**

**COMUNICACIÓN DIGITAL CENTRALIZADA**

**Cultura e innovación**

# Cuadro general del proyecto VERNE 2018 / 2019

- Hitos iniciados
- Hitos no iniciados

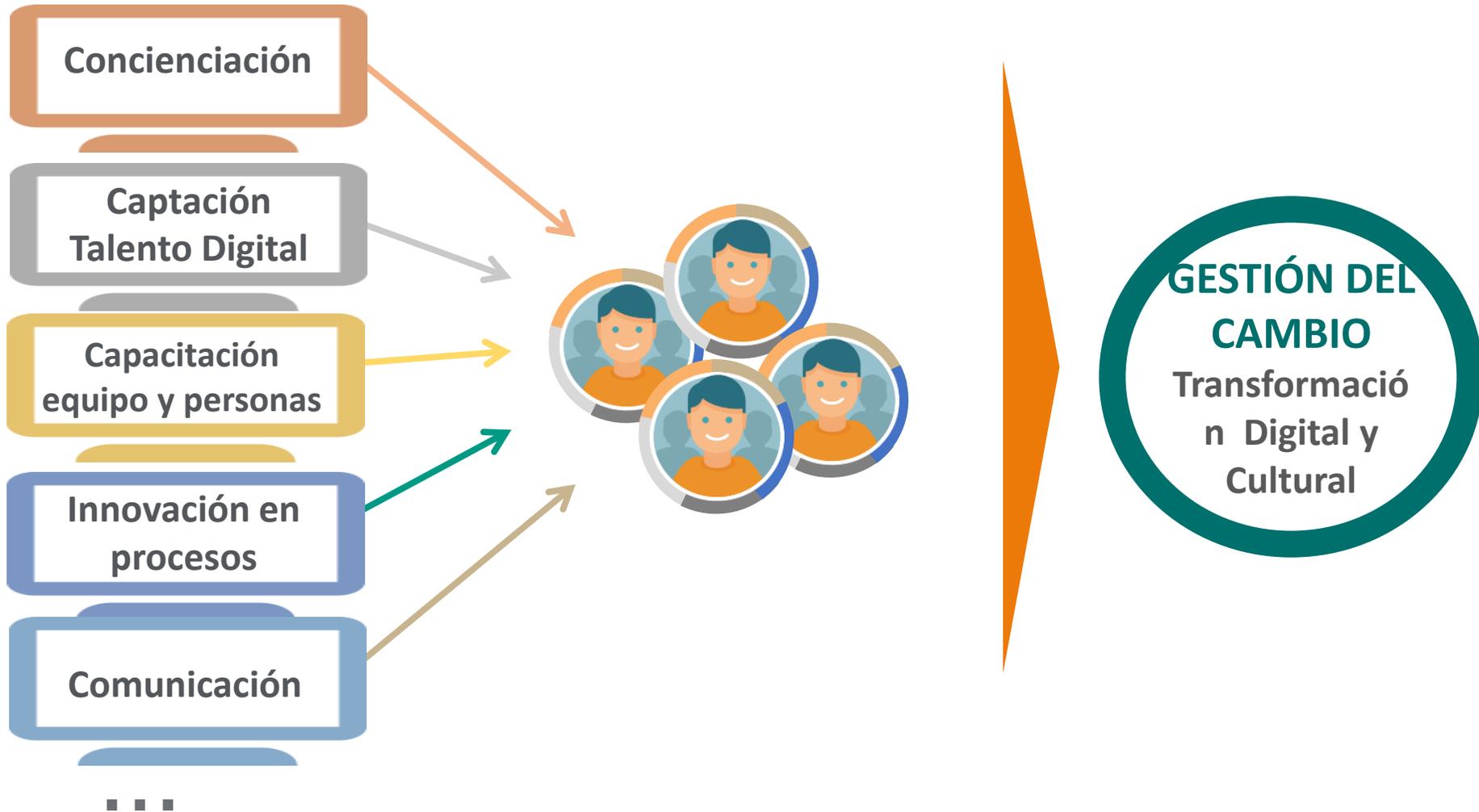


12 líneas de trabajo

56 Hitos

90 personas

# Digitalización empleados



# Innovación en producto: Caser Remoto

