



Suscríbete al canal de vídeo noticias RoiPress



ÚNETE AL CLUB EMPRESARIAL ROIPRESS

Seleccionar idioma

NOTICIAS: Actualidad Directivos Economía Industria Ciencia Tecnología Productos Servicios

¿No encuentras lo que buscas? Usa este buscador de noticias

Search bar with 'Buscar' button

jueves, 12 de septiembre de 2019

### MAPFRE es la compañía del sector seguros con la que más se relacionan los consumidores



España (EUROPA) - La Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC) y la consultora Minsait han presentado recientemente el estudio "Digitalización y Experiencia de Cliente", que analiza la influencia de la experiencia digital sobre la valoración de la marca. Este informe ofrece una perspectiva integral de las interacciones a través de los canales digitales entre empresas y consumidores. Para su elaboración se ha realizado una encuesta dirigida a 2.000 consumidores para conocer su experiencia con las marcas en 9 sectores de actividad: Seguros, Telco, Banca, Energía, Moda, Distribución alimentaria, Automoción, Alojamiento y Transporte.

- Un informe elaborado por la consultora Minsait y la Asociación DEC, realizado en España, refleja que la inversión en desarrollo digital repercute claramente en la mejor valoración de la experiencia con las compañías de seguros

El estudio revela que la personalización es el atributo de experiencia digital que el usuario percibe como más desarrollado y el que más impacta, al valorar el grado de digitalización de la marca. La personalización se percibe de forma destacada en aquellos sectores donde el volumen de transacción es elevado y existen, además, herramientas para crear patrones de comportamiento que facilitan esta personalización, como ocurre en el sector asegurador.

fusiónLab neuromarketing aplicado Mirar por dentro, Actuar por fuera fusioncomunicacion.es

publicidad

En este contexto, es interesante destacar como siendo el sector seguros uno de los que presenta un mayor grado de competencia, con más de 40 aseguradas mencionadas por los consumidores, MAPFRE se sitúa como la empresa con la que más interactúan sus clientes (22,6% de los consumidores consultados), seguida de Línea Directa (9,6%) y Mutua Madrileña (7,5%),.

Por lo que respecta a los canales que elige el consumidor para interactuar con la marca, en el mundo del seguro prevalecen los canales tradicionales como el telefónico, ante los digitales como webs y apps, debido a que sus interacciones están relacionadas, principalmente, con la gestión de incidencias personales. Aspecto en el que, hasta la fecha, se desmarca el sector bancario, donde las apps han ganado protagonismo.



publicidad

Otro apartado del informe demuestra para que se usa realmente cada canal: consulta, compra, gestión y reclamación. En este último destaca que, a la hora de reclamar, los usuarios prefieren el trato directo a través del contacto humano, por ello eligen preferentemente el canal físico y telefónico, utilizando la vía digital mayoritariamente para la consulta, como son las simulaciones y presupuestos. Aunque hay que tener en cuenta que los denominados nativos digitales, personas con edades entre 18 y 24 años, acuden a los canales digitales con más frecuencia que el conjunto de la población a la hora de relacionarse con las aseguradoras, sea cual sea el motivo.

Una de las principales conclusiones que refleja el estudio, es que la experiencia digital y el uso intensivo de los canales digitales son un claro generador del valor de la marca. Por ello, el mundo asegurador, que ha sido un sector tradicionalmente físico, se encuentra inmerso en una profunda transformación del negocio, dotando de gran importancia al desarrollo de una estrategia digital.

Además, el estudio desvela un avance sobre las tendencias futuras, en el que la Experiencia de Cliente juega un papel fundamental, debido a que es un territorio propicio para la innovación, que conjuntamente con las mejoras tecnológicas son capaces de convertir hábitos aburridos en entretenidos, descubrir patrones de comportamiento y generar nuevas propuestas de consumo de bienes y servicios. Ejemplos claros son asistentes virtuales, realidad aumentada, geomarketing, identificación geométrica y personalización de productos, entre otros.

## TAMBIÉN TE PUEDE INTERESAR

**Únete al Club Empresarial RoiPress de relaciones corporativas y prospera con tu empresa, ¿O es que quieres quedarte al margen de los negocios?**

El Club Empresarial RoiPress **NO ES UNA SUSCRIPCIÓN A NOTICIAS**, es un club virtual que está auspiciado por agencia de noticias RoiPress para su desarrollo, sus actividades son privadas y totalmente independientes a la agencia de noticias.

**Sus socios son empresarios y altos directivos** de distintas ubicaciones geográficas interesados en formar parte de esta estructura de relaciones personales, sociales y de negocios, sin que ello les suponga más compromiso que el que ellos mismos decidan adquirir a través de sus niveles de implicación como socios y su participación en las actividades ocasionales del Club Empresarial, como por ejemplo:

- >**Acciones de Negocio Activo** (Desayunos de prensa, Jornadas sectoriales, Encuentros de desarrollo, etc.)
- >**Relaciones Sociales Amistosas** (Encuentros, Comidas, Torneos deportivos, Proyectos compartidos, etc.)
- >**Eventos Lúdicos y de Ocio** (Rutas, viajes, actividades culturales, etc.)

Y mucho más... **Regístrate gratis desde aquí** para disfrutar de los beneficios de ser socio/a.



Libre de virus. [www.avg.com](http://www.avg.com)

**No hay comentarios:**

**Publicar un comentario**

Introduce tu comentario...

Comentar como: manuel@nort3 ▼ Cerrar sesión

Publicar Vista previa  Avisarme

NOTICIAS ANTERIORES  PORTADA  NOTICIAS SIGUIENTES

### LAS TENDENCIAS DEL MOMENTO



**La cadena estadounidense KFC estrena su nuevo concepto de tienda en Alemania**  
Alemania (EUROPA) - Una mezcla de madera, colores cálidos y estilo industrial, además de fotos originales y citas del fundador de la empresa...



**El CIES eleva la certificación 'QSostenible' de 20 de los establecimientos de ILUNION Hotels en España**  
España (EUROPA) - El Consejo Internacional de Empresa Sostenible (CIES) ha elevado la certificación QSostenible de 20 establecimientos de IL...



**ViajeLogia es hace recuento de un verano de récord en la Costa del Sol española**  
España (EUROPA) - El portal de viajes por España, ViajeLogia es, cumple ya 5 años de trayectoria que celebra con un repaso a las activid...



**Las búsquedas de créditos hipotecarios en Internet se disparan en Chile en un 50% en el último año**  
CHILE - Durante el 2019 la tasa de interés se ha ubicado en mínimos históricos y tras la aplicación de un nuevo recorte por parte del Banco...



**La japonesa Sumitomo Dainippon Pharma compra el 10% de la suiza Roivant Sciences por €2.719 millones**  
ECONOMÍA INTERNACIONAL - El laboratorio farmacéutico japonés Sumitomo Dainippon Pharma ha alcanzado un acuerdo para comprar el 10% de la sui...



**La constitución de empresas en la España "sin Gobierno" sigue en caída libre**  
España (EUROPA) - De acuerdo con los datos de Iberinform, en los ocho primeros meses de 2019 se registraron un total de 63.404 constituciones...



**Cinco cualidades del Director Financiero para ser "SMART"**  
EXPERTOS / OPINIÓN - Actualmente todo es SMART: los objetivos que fijamos a los empleados de las empresas, el pequeño coche urbano que se...



**Greenwashing: cómo distinguir los productos que no son amigables con el medio ambiente**  
CHILE - Durante los últimos años, muchas empresas se han comprometido con la sustentabilidad a través de productos y packaging más ecológicos...



**El aeropuerto de Iguazú en la Argentina recibirá inversión para equipamientos**  
Argentina - En el marco de un recorrido nacional de las 54 dependencias de la Empresa de Navegación Aérea Argentina (Eana), el presidente...



**Finquest, la principal empresa de datos masivos e inteligencia artificial, abre una nueva oficina en París**  
París, Francia (EUROPA) - Desde la apertura de sus oficinas en Europa el año pasado, Finquest ha visto incrementar la demanda por parte de ...

---

#### ¿ERES EMPRESARIA O EMPRESARIO? ÚNETE YA AL CLUB EMPRESARIAL ROIPRESS Y COMIENZA A PROSPERAR

[Contacto](#) · [Quiénes somos](#) · [Enviar notas de prensa y comunicados](#) · [Tarifas y contacto para publicidad](#) · [Aviso legal y política de privacidad](#)

**Periódicos participados:** [Negocios del Mundo](#) · [Forbes Negocios](#) · [La Voz de la Empresa](#) · [El Correo Europeo](#) · [Euro Líderes](#) · [Diario EuroNegocios](#) · [Dinero y Negocios](#) · [El Correo de la Empresa](#) · [El País de los Negocios](#) · [Forbes Latino](#)



#### SUSCRÍBETE AL BOLETÍN DIARIO

Email address...

Submit

AGENCIA ROIPRESS INTERNACIONAL ©2018-2019. Se permite la reproducción, divulgación y reseñas haciendo mención de la fuente, incluyendo medios y redes sociales. Se manifiesta oposición expresa y se prohíbe la reproducción, distribución, puesta a disposición, comunicación pública y utilización total o parcial, de los contenidos de esta web, en cualquier forma o modalidad con fines comerciales o directa y/o indirectamente lucrativos.

No nos hacemos responsables de las opiniones vertidas en los comentarios de noticias, blogs enlazados, imágenes, vídeos... y, en definitiva contenidos, ya sea multimedia, visual, sonoro o texto enviado por las empresas en comunicados, notas de prensa, etc. o por los usuarios y visitantes, reservándose el editor la libertad para desactivar y eliminar los contenidos y/o comentarios cuando se considere oportuno.