

## Interesting

# Omnicanalidad: Escoge bien el canal o acabarás hablando solo

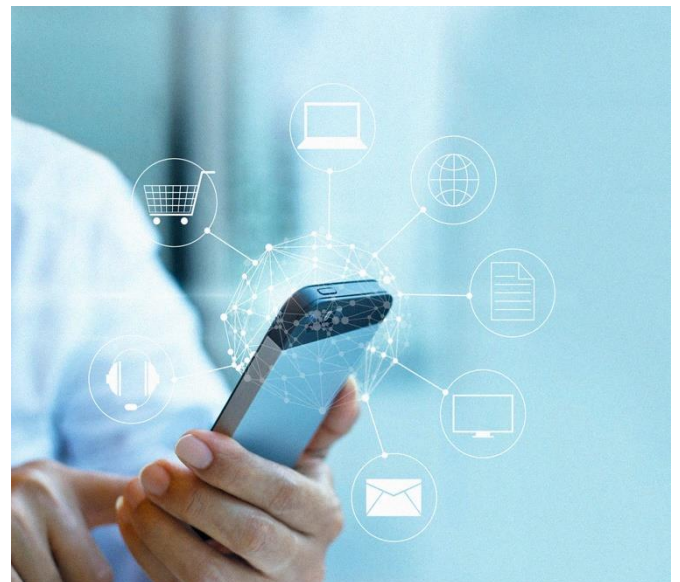
El corredor actual se encuentra ante un tipo de consumidor omnicanal que utiliza habitualmente y de forma indistinta, un abanico de canales que varían en función de su actividad, de su ubicación, de la hora...y que valora que le sirvan tanto para su actividad privada como para sus relaciones comerciales y profesionales.

A esto debemos añadir que todos estamos hiperconectados en movilidad, acostumbrados a obtener resultados inmediatos a nuestras consultas o conversaciones y, el corredor, no debe tardar en dotarse de los medios para utilizar cualquiera de esos canales de forma indistinta, de modo que su cliente tenga siempre respuesta y la tenga por el canal de su preferencia. Y en este tema no valen imposiciones: el corredor tiene que estar con sus clientes, donde ellos elijan.

### Las Apps de negocio

Para dar respuesta a este nuevo perfil de usuarios, el corredor cuenta con las apps de negocio como herramienta fundamental que le permite abrir una **ventana de interacción** desde cualquier lugar y en cualquier situación, y operar de forma efectiva en la medida que así se defina.

**La app del corredor** debe ofrecer elementos que lo diferencien y lo sitúen en una posición de ventaja competitiva.



La fidelización es el reto y la app del corredor debe ayudarle a ganar la confianza de sus clientes ofreciéndoles las funciones esenciales de consulta de pólizas, recibos, siniestros ... y, **sobre todo**, aportando **servicios de alto valor añadido** en forma de utilidades exclusivas como:

- **Una herramienta de comunicación digital integrada** que facilite las conversaciones instantáneas ya sea a través de videollamada, llamada, mensajes push, o un **Chat** que permite al corredor acompañar a su cliente permanentemente ante sus diversas necesidades, convirtiéndose en "su corredor online".

- **Un Servicio extendido**, a través de un **Call Center profesional**, le ofrezca la posibilidad de prolongar el contacto directo con los clientes fuera del horario de la correduría, posibilitando una primera respuesta y atención ante sus consultas urgentes procedentes de la APP.

Estos son elementos diferenciales que mejoran la experiencia de usuario y hacen que la app del corredor se perciba como una herramienta útil e inteligente. Si consigue esto, el corredor habrá establecido un vínculo de fidelización que le ayudará a aumentar la cuota de negocio en los seguros personales o empresariales de sus clientes.

### Entorno integral de movilidad

Gestionar de una forma eficaz todos estos flujos de información requiere del corredor una verdadera estrategia en la que todos los canales de comunicación deben estar interrelacionados para dar una respuesta satisfactoria y de calidad al usuario; de ahí que no podamos hablar de forma aislada de la app del corredor, sino que esta herramienta debe formar parte de un entorno integral de movilidad donde, por un lado, todas las interacciones y comunicaciones queden registradas

en el back office del corredor junto con el resto de acciones y, por otro, que desde su software de gestión pueda generar alertas a través de la app de forma puntual, masiva e incluso programada, sobre asuntos de interés para su cliente.

**En definitiva, el uso de apps avanzadas supone para el corredor un aumento de la capacidad de servicio y, con ella, crece el nivel de fidelización de su cliente. Constituye para el corredor una oportunidad única de llegar al consumidor para transmitirle sus ofertas y servicios, mejora la imagen de transformación digital de la empresa y consolida la valoración de su marca.**



**Nuria Alfaro**

**Responsable Comercial, Marketing y Comunicación**

[comunicacion@ebroker.es](mailto:comunicacion@ebroker.es)



[www.ebroker.es](http://www.ebroker.es) | [info@ebroker.es](mailto:info@ebroker.es)

902 830 500

Agustín Bravo, 17, Bajo, Esquina con calle C  
33120 Pravia | Asturias | España

Copyright © 2017  
E2K GLOBAL BUSINESS SOLUTIONS, S.A.  
Todos los derechos reservados