

La excelencia en la gestión de las comunicaciones

Patricio Ilyef | Director de Organización y TI | **DAS España**

@patricioilyef

- El Grupo DAS en España
- Nuestro caso de éxito
- Retos de futuro

- El **Grupo DAS** está formado por **DAS Seguros**, compañía de protección jurídica, y **DAS Lex**, compañía de servicios legales. Esta estructura nos permite ofrecer soluciones legales integrales que responden a las necesidades de nuestros clientes, tanto para particulares como para empresas.
- **Nuestra misión** es proporcionar a todo el mundo acceso asequible a la justicia. Este empeño nos ha llevado a incorporar la innovación en nuestro ADN y a buscar continuamente maneras más eficaces para ayudar a las personas a resolver sus problemas legales.
- Apostando por la prevención y por una gestión óptima de los conflictos, nos convertimos en un agente activo en la descongestión del sistema judicial.

+220k

Llamadas al año

+3.000k

Clientes

+21k

Consultas jurídicas al
año

133

empleados

+2k

Agentes y mediadores

5

Delegaciones
territoriales

- **El Grupo DAS** en España pertenece a **ERGO**, uno de los grupos aseguradores más importantes de Europa que a su vez es la aseguradora de directo de la compañía **Munich Re**, líder mundial en el negocio de reaseguro.

Munich RE 

La solidez de un gran accionista.

- 45.000 empleados
- 50.000 millones de € en primas

ERGO

Uno de los mayores grupos aseguradores a nivel mundial.

- 28.500 empleados
- 18.000 millones de € en primas

En España estamos presentes:



DKV



Para satisfacer de forma ágil y eficaz las necesidades legales de nuestros clientes, contamos con tres soluciones:



1- Seguros: Desde **DAS Seguros** nuestros clientes cuentan con **seguros de protección jurídica y soluciones de reaseguro.**



2- Servicios: A través de **DAS Lex**, ofrecemos **servicios legales** con los que ayudamos al cliente cuando tienen un conflicto legal sea cual sea.



3- Soluciones digitales: Desde ambas compañías también ofrecemos soluciones legales digitales comercializables tanto como seguros como servicios, con el objetivo de aportar a nuestros clientes soluciones útiles e innovadoras que les ayuden a diferenciarse y a mejorar la experiencia de sus clientes.

Funcionales

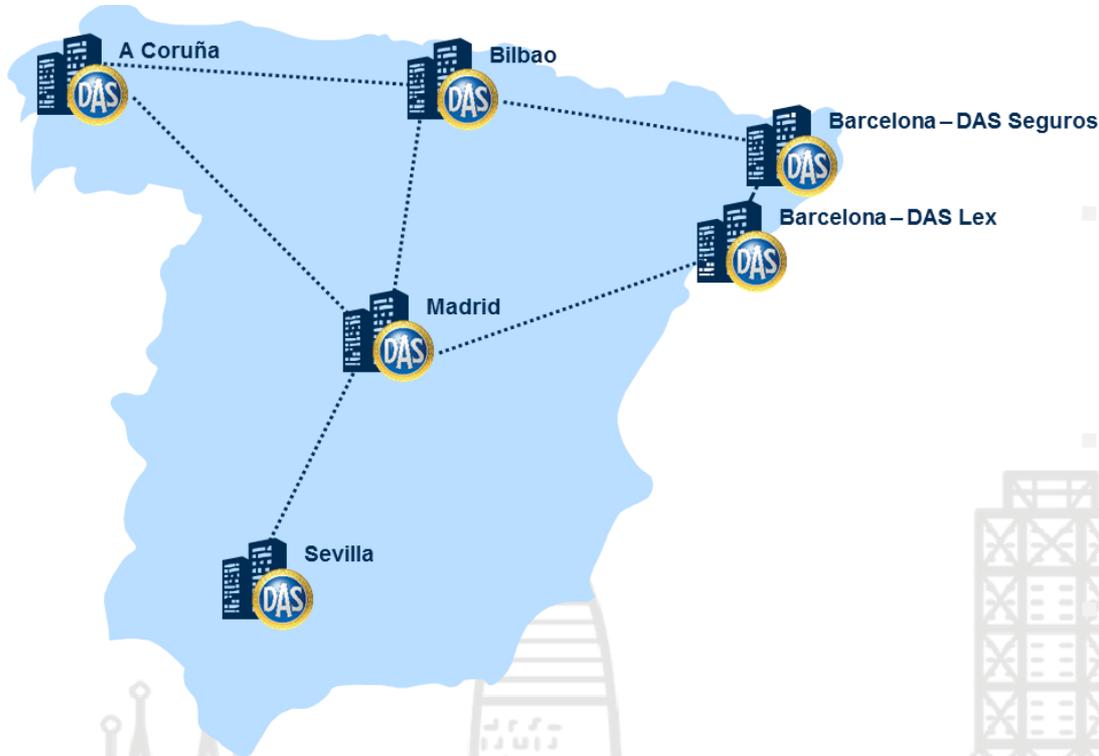
- Aumentar la **flexibilidad, escalabilidad y la agilidad** ante nuevos requerimientos.
- **Integrar** todas las oficinas y compañías.
- Homogenizar el espacio de trabajo **minimizando la gestión del cambio.**

Económicos

- **Reducir los costes** en llamadas y la **inversión** en infraestructura.

Control

- **Trazabilidad** de todas las llamadas entrantes y salientes.
- Grabación de todas las llamadas.



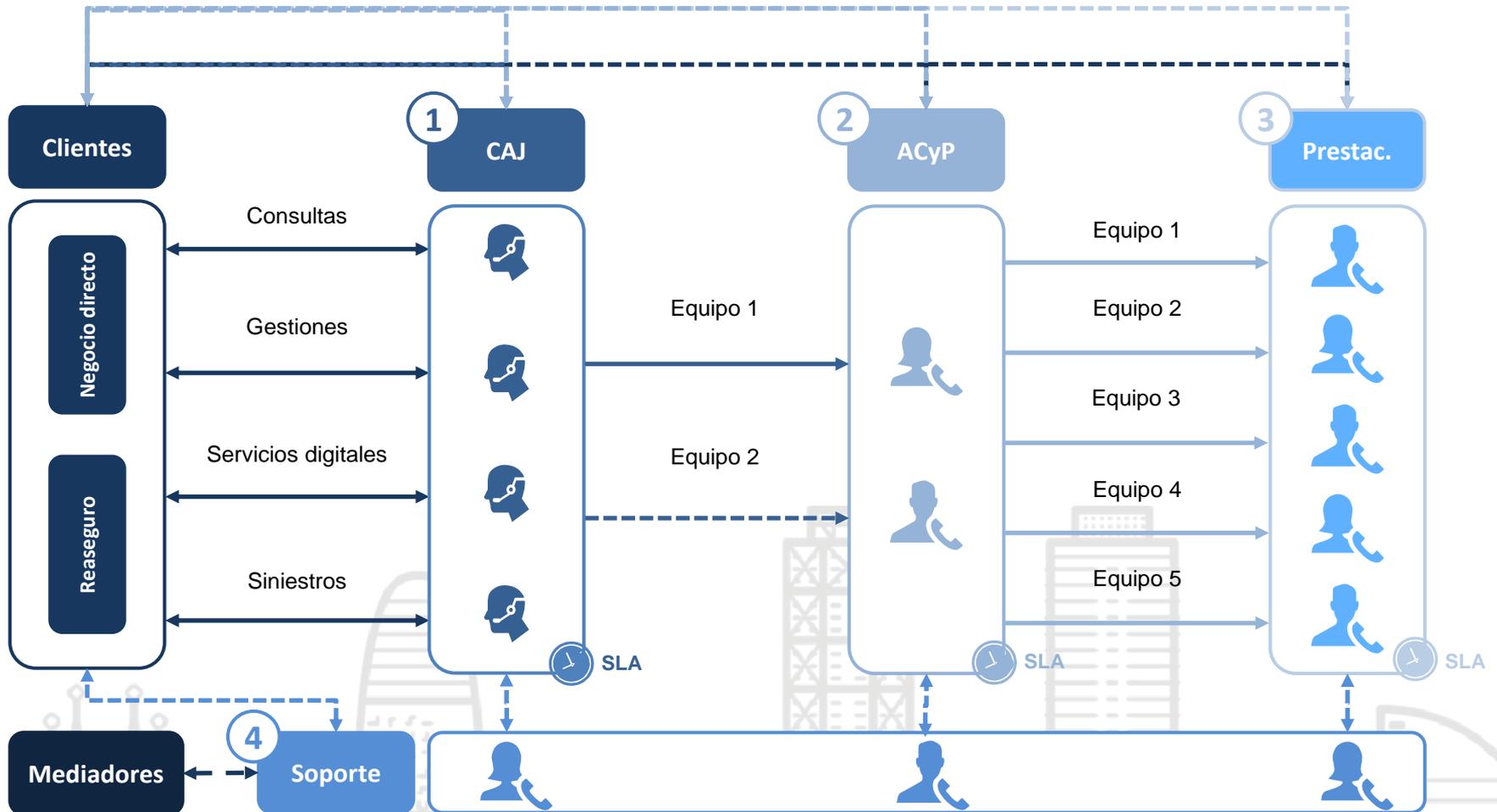
- Integración total simplificando toda la infraestructura y eliminando los costes asociados
- Gestión avanzada de colas de espera, horarios y calendarios y locuciones
- Enrutamiento inteligente en base a criterios de negocio
- Grabación de llamadas y buzones de voz
- Estadísticas y monitorización en tiempo real



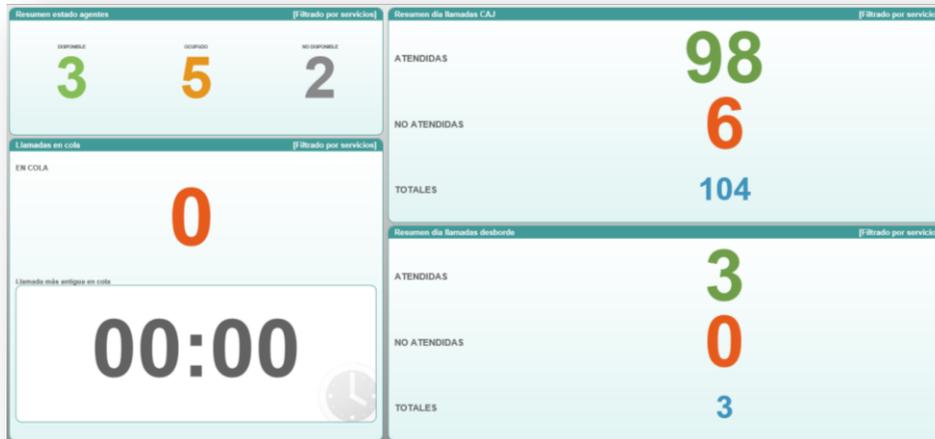
- Integración total simplificando toda la infraestructura y eliminando los costes asociados
- Gestión avanzada de colas de espera, horarios y calendarios y locuciones
- Enrutamiento inteligente en base a criterios de negocio
- Grabación de llamadas y buzones de voz
- Estadísticas y monitorización en tiempo real



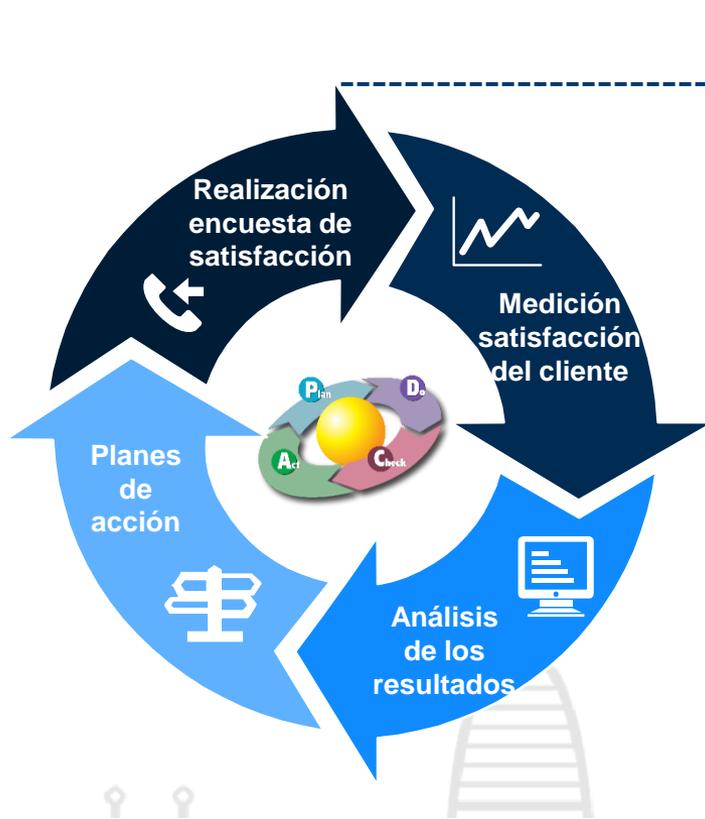
Evaluación del grado de satisfacción del cliente



- 1 Centro de Asistencia Jurídica (CAJ)
- 2 Atención Cliente y Prestaciones (ACyP)
- 3 Gestión de Prestaciones
- 4 Soporte Comercial



- Monitorización en **tiempo real** de llamadas y agentes
- Uso de terminales fijos y softphones
- Posibilidad de **realizar escuchas para valorar la calidad del servicio y para realizar formación**
- Gestión avanzada de colas y saltos
- **Grabación de llamadas y buzones de voz**



0 1 2 3

4 5 6 7 8 9

Si la **valoración** de la **encuesta telefónica** se encuentra **entre** los valores **0 o 3**, se traspasa la **llamada** directamente a un **responsable**



Beneficios para los empleados de



- Recibir **información** de **utilidad**
- Gestionar las **expectativas** de los **clientes** haciendo hincapié en la **agilidad** de nuestras **respuestas**
- Mantener e incluso mejorar la **percepción** de **calidad** de la **atención** a los **clientes**

El **Grupo ERGO** ha seleccionado el **Net Promoter Score (NPS)** como **KPI** de referencia en la **medición** de **satisfacción** de **clientes**

ERGO
Versichern heißt verstehen.

ERGO Direkt

DKV



ERV

VORSORGE
Lebensversicherung



Soluciones legales para ti

Lláname ahora

Déjanos tu teléfono y uno de nuestros asesores comerciales te contactará

Acepto la política de protección de datos del Grupo DAS

Solicitar llamada



Trabajo

Lláname

Nuestro horario es de 10h a 14h y de 16h a 20h. Déjanos tu teléfono y uno de nuestros asesores comerciales te contactará en breve

Acepto la política de protección de datos del Grupo DAS

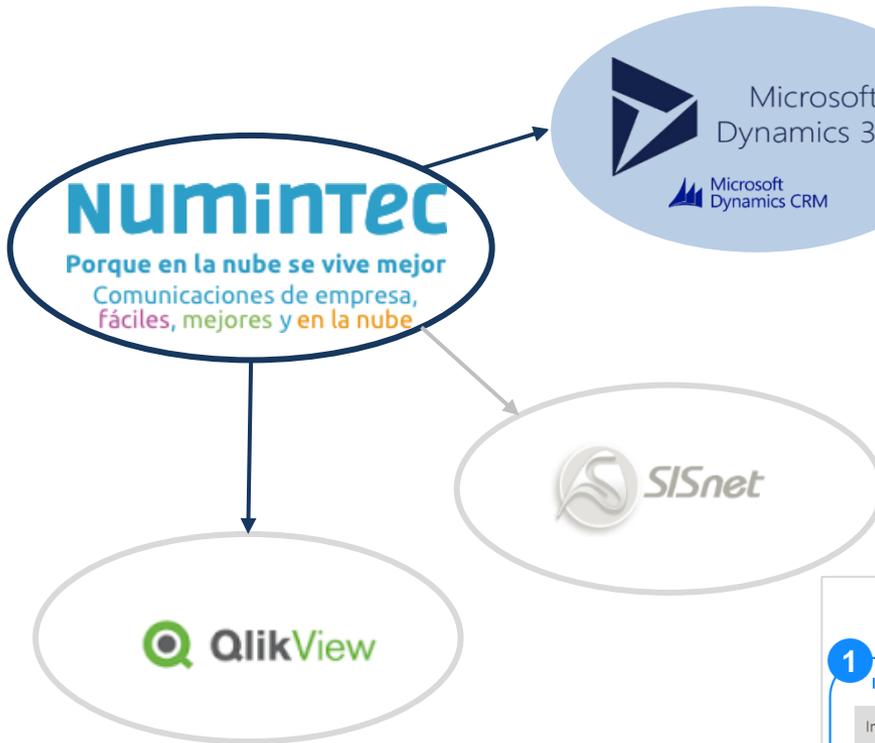
Solicitar llamada



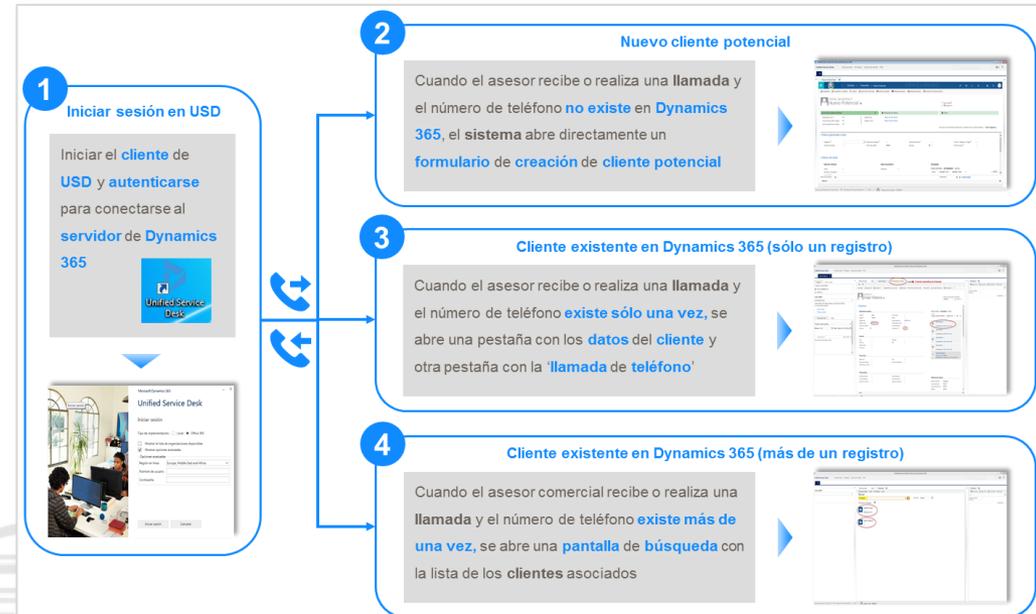
Transportes y vehículos

¡Bienvenido!
Haz click aquí para abrir un chat con nosotros.

Bienvenido al Chat de DAS



- Clientes potenciales / finales (llamadas entrantes – salientes)
- Gestión de campañas
- SMS



- Transformar la compañía digitalizando el resto de procesos y **poniendo al cliente en el centro** de todas nuestras operaciones.
- Desarrollar nuevos productos y servicios **100% digitales**.
- Poner en marcha **nuevos canales de comunicación** (ej: chatbots y video llamadas).
- Extender nuestro ecosistema con start-ups para ofrecer un **mejor servicio a nuestros clientes**.

Muchas gracias!