

Cómo un top asesor aumentó la eficiencia y las ventas en un 30% con un CRM centrado en el asesor

Enero 2021



El siguiente caso de estudio está basado en uno de los clientes de Equisoft. Todos los nombres y detalles reveladores han sido cambiados para preservar la privacidad del cliente. Examina el impacto en un asesor cuando el distribuidor con el que trabajó implementó Equisoft/connect en su agencia.

Equisoft/connect ayudó a un distribuidor a aumentar la eficiencia del asesor e impulsar el crecimiento de las ventas



El asesor, Devon Wilson se enfrentó con una creciente competencia y quería incrementar su ingreso, pero, descubrió que sus oportunidades de crecimiento estaban limitadas por la cantidad de tiempo y esfuerzo que tomaba gestionar sus clientes y su práctica. Los procesamientos del viejo manual y el CRM genérico que había estado utilizando lo estaban reteniendo. La solución era centralizar toda la información de sus clientes, transmisiones de los operadores y automatizar sus flujos de trabajo con Equisoft/connect.



El desafío

Devon Wilson es un asesor de seguros que durante sus 15 años en el negocio ha construido una base de clientes de 200 clientes. En los años recientes, Devon ha observado que las interrupciones predichas de la tecnología, incremento la competencia y la demografía en evolución han comenzado a tener un impacto en su negocio. Los tipos de familias a las que atiende se han comenzado a educar ellos mismos acerca de las necesidades de seguros y las soluciones potenciales en línea. Son más de esos clientes potenciales en su mercado que se satisfacen por

su cuenta, además de las necesidades sencillas que se ofrecen a través de portales y sin tener por tanto la necesidad de un asesor.

Devon descubrió que tenía que trabajar más duro que nunca para mantener el ingreso—pero, estaba alcanzando rápidamente el punto donde el tiempo era su factor limitante. Mucho esfuerzo era consumido en procesos y administraciones manuales, cuando en su lugar él necesitaba enfocarse en la prospección y reunión con nuevos clientes.

“ La información de nuestros clientes está alojada en diferentes sistemas que no están integrados, si yo quisiera agregar datos del cliente, tengo que entrar y salir de diferentes distribuidores, operadores y sitios web de intermediarios. Luego, manualmente lo junto todo—o hago que lo realice mi asistente. Eso es otra pérdida de tiempo, y es frustrante para los clientes que quieren que las preguntas sean respondidas rápidamente. ”

Hace varios años, Devon intentó implementar una herramienta de CRM, pensando en que lo libraría de su dependencia en los procesos manuales y crearía eficiencias. Pero, la solución popular que escogió no estaba diseñada específicamente para asesores. Descubrió que

gastaba mucho tiempo manteniendo la base de datos y configurando los flujos de trabajo. No le estaba ahorrando nada de tiempo. Todo terminó aumentando su frustración. Finalmente, solo la utilizó para buscar información del cliente y hacer un poco de planificación.

“ Para comunicarme con los clientes y rastrear nuestra correspondencia, todavía utilizo en gran medida el correo electrónico, Word y Excel. Una vez más, me tengo que mover entre todas estas distintas herramientas solo para llevar algo a cabo. Es frustrante, porque yo soy un asesor no un administrador. Entre en el negocio para ayudar a personas con verdaderas necesidades en su vida, no para categorizar papeleo o luchar con la tecnología, tratando de obtener la respuesta que necesito. Quiero ser más estratégico—más proactivo, en vez de sentirme agobiado. ”



La solución

Equisoft/connect-un CRM diseñado para asesores de seguros e inversión

Devon se dió cuenta de que había llegado a un punto crítico y necesitaba encontrar una mejor solución de tecnología para crear eficiencias y liberar tiempo, para así poder entregar el más alto nivel de valor. Necesitaba una plataforma que le permitiera sistematizar sus flujos de trabajo, de manera que tuviera más interacciones exitosas consistentemente con clientes potenciales y con clientes finales.

Cuando le explicó su reto a un representante de desarrollo de asesoría de su agencia de corredores, él sugirió utilizar el software de Equisoft/connect que la agencia había proporcionado para sus asesores-una solución de CRM diseñada específicamente y construida para asesores de seguros e inversión.

La agencia había escogido Equisoft/connect porque en adición con las funciones regulares de CRM como Gestión de Contacto, consolidación de información del cliente y seguimiento de actividad, que era lo que hacían exactamente Devon y la mayoría de los otros asesores de seguros e inversión quienes necesitaban:

- ▶ Fuente de información de operadores centralizada
- ▶ Cumplimiento automatizado

- ▶ Formularios de mercado automatizado
- ▶ Segmentación y filtros de clientes avanzada- específico para sus necesidades de seguro e inversión

Su representante de la agencia de corretaje sugirió que Devon y su equipo participara en un demo profundo con el Equipo de Clientes Exitosos de Equisoft para un mejor entendimiento sobre cómo el CRM podría ayudar a su negocio. Devon y su equipo recibirían soporte personalizado de Equisoft para ayudar a instalarse, proporcionarle entrenamiento a su equipo a medida que aprendían a utilizar el software, y ayudarlo a entender cómo poner las diferentes características en práctica en una forma que automatizaría el flujo de trabajo de su equipo e incrementaría productividad.

Encontrando eficiencias

Cuando Devon comenzó a utilizar Equisoft/connect en su práctica, descubrió que su negocio se volvía más eficiente y más fácil de gestionar en una gran cantidad de formas. Primero que todo, empezar con el CRM fue fácil y rápido por el equipo de soporte que estaba ahí orientando a Devon y a su personal a través de la funcionalidad y respondiendo preguntas una vez que comenzaron a utilizar el software.

Definitivamente también ahorró tiempo en lo cotidiano. Como dijo Devon,

“Observamos beneficios inmediatos. El sistema automatizó mucha de lo administrativo en la que solíamos estancarnos. Fue increíble. No tuvimos que trabajar en mantener el sistema actualizado. Tampoco teníamos que preocuparnos sobre la calidad de la información. El acceso automático a todos los portales dio sus frutos rápidamente porque más nunca no tuvimos que cazar la información del cliente. Es asombroso el tener todos los archivos del cliente en una ubicación central. Eliminó tanta complicación de mi día.”

Incrementando Ventas

El CRM no solo le ahorró tiempo a Devon, sino que también incrementó su productividad. Le permitió alcanzar una de sus tan deseadas metas para su práctica, la cual era trabajar más estratégicamente y dejar de ser reactivo. Él sabía que si podía trazar

su flujo ideal de trabajo de ventas y hacerle seguimiento a cada cliente y a cada póliza a medida que se moviera a través del proceso—entonces tendría un sistema respetable para encontrar y convertir constantemente a los clientes potenciales lo que incrementaría las ventas y el valor general de su negocio. Algo que siempre había sido imposible de alcanzar utilizando la otra solución de CRM, con la que previamente había intentado, pero esta no había sido diseñada específicamente para incluir los tipos de actividades críticas que conlleva el realizar una venta de seguros o una inversión.

Con Equisoft/connect descubrió que las cosas eran muy diferentes. Inmediatamente, Devon fue capaz de utilizar la información del cliente centralizada alimentada por el operador y el módulo de oportunidades incorporado para identificar grandes candidatos para ventas cruzadas, y después hacerle seguimiento al proceso de ventas hasta su culminación. Fue como tener un mapa del trayecto para todo el camino desde el descubrimiento de las necesidades del cliente hasta la satisfacción de las mismas.

“ El CRM nos muestra diferentes necesidades para cada cliente—como Seguro de Discapacidad o Enfermedad Crítica. Puede resaltar las futuras oportunidades. Las podemos priorizar. Y el CRM me notifica cuando es hora de actuar. Así que, las ventas ya no son una cosa reactiva y puntual. Puedo trazar mi proceso de ventas y hacerle seguimiento a cada cliente y a cada póliza a medida que se mueve a través de las fases. Esta organizado como un sistema y además automatizado. ”

Comunicaciones consistentes y de cumplimiento conducen a ventas

Una de las grandiosas cosas de usar Equisoft/connect era que venía con plantillas para letras y formularios para soportar las variadas campañas que podría ejecutar, proporcionadas por su agencia de corredores. Personalizar estos documentos y enviárselos a través de la función de correo electrónico segura de la plataforma, volvió rápido y fácil para Devon, ya que podían enviar comunicaciones objetivas creadas por su agencia y ya aprobadas en cuanto al cumplimiento.

Devon utilizó los formularios que se pueden rellenar de Equisoft/connect para crear contratos de seguros e inversión, aplicaciones y hojas de información, seleccionando de una gran variedad de opciones previamente construidas, incluyendo:

- ▶ Vida
- ▶ Discapacidad
- ▶ Gastos Generales
- ▶ Enfermedad Crítica
- ▶ Cuidado a largo plazo
- ▶ Seguro de Salud Adicional
- ▶ Seguro Hipotecario
- ▶ Beneficios Colectivos
- ▶ Rentas
- ▶ Fondos Mutuales y Segregados
- ▶ GICs
- ▶ Participaciones en el capital

Cuando creo un formulario, la base de datos automáticamente se pobló con toda la información significativa de los clientes disponibles, lo que resultó en menos trabajo para él y su cliente.

Manteniendo el canal lleno de candidatos de calidad

Asimismo, el poder de CRM hizo posible que Devon tomara un enfoque más estratégico para los clientes potenciales. En vez de su antiguo golpear y fallar, enfoque inconsistente para encontrar nuevas ventajas, fue capaz de crear un sistema para comunicarse con los líderes cada mes—definiendo flujos de trabajo para ejecutar seminarios para los clientes. En cada evento, los clientes invitados traerían a alguien que pensarían que se beneficiarían con los servicios de Devon y le introducirían a Devon después del seminario. Se volvió lo complicado, en simple. Las tareas ya no se sentían como fracturas. Todo lo relacionado a la creación de correos electrónicos para enviar los recordatorios de actividad fue acelerado y mejorado. Llamó al CRM **“La intersección entre la eficiencia y la oportunidad.”**

Cumplimiento completo-y paz mental

Y mientras todo este incremento de actividad ocurría, Devon casi no pensó en el cumplimiento. Una preocupación que una vez dominó sus pensamientos sobre su negocio-y tomo una buena cantidad de tiempo-era ahora delegado a su CRM. En el CRM, este era capaz de grabar todas las llamadas de los clientes y adjuntar la grabación al historial del cliente.

Así mismo, era capaz de utilizar las tantas plantillas específicas de seguros e inversión incluidas en Equisoft/connect para crear documentos relacionados con los requerimientos de cumplimiento comúnmente usados- como notificaciones de sustitución de seguros o informaciones del asesor. Podía adjuntar los documentos al historial, lo relevante del cliente que servía para demostrar su cumplimiento con el registro de pólizas suscritas.

El CRM congelaría todas las actividades culminadas después de 30 días. Y, dado que ese registro de actividad culminado no podía ser modificado por Devon, una prueba de auditoría inmediata evaluaba sus interacciones por cada cliente creado. Por el hecho de que esa función sea automatizada, Devon fue capaz de probar su actividades de cumplimiento en cada fase del trayecto. Sin tener que hacer más que darle click a un botón.

De procesos concretos a previamente planificados

Uno de los beneficios inesperados de utilizar Equisoft/connect era que le permitió a Devon trabajar aún más estratégicamente, porque hizo la planificación manual mucho más sencilla. Era capaz de realizar una visión general de la oportunidad para cada cliente que le permitiera trazar reuniones y ventas para los clientes en el próximo año. Y desde ahí, fue fácil construir proyecciones financieras y una planificación de actividad. Por primera vez, Devon fue capaz de construir un plan de negocios en el que tenía confianza y hacerle seguimiento a su progreso fácilmente. Estaba más organizado que nunca- mejor capacitado para diagnosticar y tratar problemas potenciales antes de que se volvieran grandes problemas.



Fuentes de información centralizadas

Fuentes de información centralizadas incrementó la satisfacción del asesor y del cliente

Por el hecho de que la información de los clientes de todos los distintos operadores con los que Devon trabaja estaba centralizada en el CRM y era actualizada automáticamente, él ya no tenía que pasar tiempo uniendo los distintos tipos de información para obtener una visión de 360 grados del seguro e inversiones de sus clientes. Así que, cuando un cliente llamara para preguntar sobre sus pólizas, Devon era capaz de generar un informe instantáneamente y enviárselo a través de una función de correo electrónico segura. Todo el proceso tomaba solo treinta segundos.

“ Generalmente, diría que Equisoft/connect me hace más eficiente, cumplidor y siento que estamos prestándole un servicio a los clientes de manera más efectiva. Y eso es lo más importante, mis clientes están más felices. La comunicación es mejor, porque no tengo que hacer seguimientos—el CRM lo hace por mí. Mis clientes saben de mí en los momentos indicados. Y la información integrada y el correo electrónico significan que es más fácil confirmar la información con los clientes. Eso hace que el proceso vaya fluidamente. Las cosas no son abandonadas, y eso fortalece mis relaciones con mis clientes. Por el hecho de que confían en mí y en el trabajo que hago para ellos, ahora están más dispuestos a escucharme y a tomar mi asesoría. ”



Un impulsor de negocios

“ Lo más importante es que todo el mundo—yo, el personal y especialmente los clientes—estamos más felices. Estamos trabajando en cosas que son importantes y que disfrutamos. Los clientes están obteniendo un mejor servicio. Estamos ahí cuando las necesidades surgen. Y estamos brindando más asesoría. Siento que definitivamente hemos elevado la cadena de valor tan lejos como van los asesores. ”

Para Devon, el impacto de adoptar Equisoft/connect estuvo reflejado en los resultados. Después de implementar Equisoft/centralize report:

- ▶ Multiplicó casi por 2 las reuniones con los clientes comparado con el pasado
- ▶ Las reuniones estaban más enfocadas en las necesidades de los clientes actuales
- ▶ Las tasas de conversión (de cliente potencial a cliente) fue mayor en un 20%
- ▶ El incremento de ingresos alcanzó un 30% en el último trimestre

“Es como si hubiéramos desbloqueado una mina de ventas sin explorar desde nuestro libro de negocios. Cuando miro el próximo año, y las cosas que podríamos hacer con estos sistemas, pienso que pudiéramos sobrepasar por mucho eso. Estoy buscando un asesor junior y quizás una persona de soporte adicional para ayudar con el incremento de volumen.”

La conclusión para Devon es que un buen CRM debería crear tiempo para ti y tu personal. Donde sea posible debería automatizarse el registro y la recuperación de información. Y más importante, debería mostrarle proactivamente las actividades adecuadas para ejecutar en el tiempo adecuado. Debería ser un conductor de negocio. Como él lo descubrió, un CRM construido específicamente para asesores, podría hacer mucho más que tu viejo sistema.

Beneficios para la agencia

Y para su agencia, esos resultados fueron multiplicados por el número de asesores realizando avances similares a Devon. La agencia observó:

- ▶ Crecimiento de ventas de un 10%
- ▶ Incremento de un 15% en su valor como asesor
- ▶ Satisfacción del asesor y del cliente incrementada

Y, lo más importante, los clientes descubrieron que muchas más de sus necesidades estaban siendo satisfechas de una manera menos frustrante. La implementación de Equisoft/connect fue una victoria para todos los involucrados.

Para descubrir cómo Equisoft puede ayudarte a incrementar la productividad de tu asesor, contáctanos hoy.

Conéctese con nosotros para obtener más información

Latinoamérica

Belisario Fernández

Director, Soluciones de Gestión patrimonial y de seguros, Latinoamérica
Belisario.Fernandez@equisoft.com

Caribe

Ruben Veerasamy

Vicepresidente Senior, Caribe
Ruben.Veerasamy@equisoft.com

EE.UU.

Mark DePhillips

Vicepresidente Senior, Estados Unidos
Mark.DePhillips@equisoft.com

EMEA

Shingie Maramba

Director, Soluciones de Gestión patrimonial y de seguros, EMEA
Shingie.Maramba@equisoft.com

Canadá

Ray Adamson

Vicepresidente, Soluciones de seguros, Canadá
Ray.Adamson@equisoft.com

APAC

Rana Biswas

Vicepresidente, Soluciones de Gestión patrimonial y de seguros, APAC
Rana.Biswas@equisoft.com

Vea cómo nuestras soluciones de seguros como [Equisoft/connect](#) pueden ayudar.

Sobre Equisoft

Fundada en 1994, Equisoft es un proveedor mundial de soluciones digitales avanzadas en materia de seguros y patrimonio. Reconocida como socia de valor por más de 75 instituciones financieras en 15 países, Equisoft ofrece aplicaciones frontales innovadoras, una amplia gama de servicios de gestión y una experiencia única en migración de datos. Además, Equisoft es el socio de integración más grande y con más experiencia de Oracle para la plataforma OIPA.



SOLUCIONES INNOVADORAS

equisoft.com/es