

Dentro de poco se cumplirá un año del lanzamiento de Micro, el asistente virtual de Insure Brokers. Su CEO, Ignacio Freira, detalla los pasos de su lanzamiento, la acogida entre los usuarios y el futuro, que pasa por recoger los frutos comerciales.

## CHATBOT MICRO, DE LA TAREA ADMINISTRATIVA A LA LABOR COMERCIAL

**¿Estáis satisfechos? ¿Qué es lo que más resaltáis?**

Estamos realmente satisfechos con este proyecto. Lo iniciamos antes de la llegada de esta lamentable situación sanitaria en que nos encontramos con la idea de lanzarlo a finales de 2020, pero el confinamiento y la consecuente reducción de la actividad comercial, nos permitió acortar plazos y reforzó la idea de que este tipo de herramientas son, si cabe, más necesarias en la actualidad para facilitar a los clientes fórmulas novedosas, adaptadas a los tiempos actuales, seguras y, sobre manera, sencillas para relacionarse con nuestra empresa.

Hemos también de destacar que, casi como si de un juego se tratase, los clientes asumen la necesaria digitalización de los procesos, lo que facilita en gran medida la tarea administrativa de nuestro equipo.

Por último, también nos ha dado acceso a un mercado joven que busca en su correduría una empresa moderna y accesible por los canales que ellos utilizan principalmente de forma fácil, ágil y segura.

**¿Por qué decidisteis apostar por una herramienta como esta?**

Sería repetir alguna de las bondades que antes he destacado pero, además de ello, principalmente

por su usabilidad multidispositivo y por la versatilidad y flexibilidad de programación.

Elegimos una empresa realmente potente a nivel mundial en el desarrollo de este tipo de herramientas y hemos acertado plenamente. El trabajo arduo de nuestro director de Proyecto, Damián de Luis, se ha



visto en todo momento respaldado por el equipo de programadores del proveedor.

Por último, resaltar igualmente que la decisión se ha visto también reforzada por la imagen de modernidad que una herramienta como esta reporta a los usuarios.

**¿Qué ventajas, o qué beneficios aporta a la correduría? ¿Qué funcionalidades tiene Micro ahora mismo y cuáles tenéis previstas?**

En la fase de desarrollo en la que actualmente nos encontramos, las

principales ventajas son de carácter administrativo, automatizando tareas de bajo valor añadido. Sobre todo aquellas que pueden realizarse con una casi nula intervención de un gestor.

Pero no nos queremos quedar solamente en esto y ya estamos desarrollando programaciones que apoyarán las labores de venta, permitiéndonos acceder a nichos de mercado muy proclives al uso de este tipo de herramientas.

El gran salto lo daremos en el momento que estén plenamente operativas las pasarelas de comunicación tanto con nuestro ERP como con las plataformas de las aseguradoras para lograr, en ciertos ramos, incluso la emisión online.

**¿Qué valoración sobre el asistente virtual os trasladan los clientes?**

El feedback recibido hasta la fecha es de enorme satisfacción. Tenemos algunos desarrollos específicos para ciertos colectivos de clientes a los que disponer de una herramienta que les permite tramitar altas y bajas de riesgos de forma inmediata, en cualquier horario y con la tranquilidad de que el trámite está realizado recibiendo confirmación al respecto, les aporta confianza en su mediador y una enorme comodidad en su trabajo.

Nos queda aún testar, para poner en producción, algunos desarrollos puramente comerciales para evaluar la aceptación por parte de los clientes y prospectos, pero creemos que la experiencia será igual de satisfactoria que la experimentada con tareas administrativas.

Al fin y al cabo, hasta la fecha todo ha sido inversión tanto en tiempo como en dinero y ahora esperamos poder empezar a recoger también frutos comerciales. ✓