

'Customer Lab': la innovación con el foco en el cliente

La iniciativa del grupo cumple dos años y ha servido para cambiar el modo en que se diseñan las soluciones

Hace más de dos años, Allianz Partners lanzó 'Customer Lab', una iniciativa para captar las percepciones del cliente y convertirlas en 'feedback accionable' con el que incorporar mejoras y cambios en la compañía. El objetivo principal de este proyecto es conocer en profundidad el perfil de los clientes para poder orientar la estrategia de la compañía en base a sus necesidades, tanto a nivel comercial como de marketing.

A día de hoy, la base de datos de 'Customer Lab' cuenta ya con muestras representativas de 16 países del Grupo Allianz Partners, con información recogida a través de 32.000 encuestas y 15 millones de puntos de medición.

Este extenso estudio de mercado permite a la compañía identificar tendencias, comportamientos y perfiles de los consumidores finales, clientes de Seguros y Asistencia, a nivel global. Se ha llevado a cabo una categorización en torno a 4 perfiles tipo, que ha permitido identificar aquellos segmentos con mayor potencial para el negocio.

Tras dos años de intenso trabajo, las principales tendencias y conclusiones de 'Customer Lab' se están aplicando ya en diferentes proyectos y soluciones de la compañía, como es el caso del diseño de productos para el colectivo 'Sénior'. Gracias a los perfiles identificados por el estudio, se han podido analizar de manera detallada todas las necesidades de este colectivo, tanto las ya cubiertas en el mercado como las emergentes, y desarrollar servicios innovadores, de nueva creación.

El estudio también ha servido de base para el desarrollo de soluciones en el ámbito bancario, donde se han analizado comportamientos, frustraciones, expectativas, prioridades y 'customer journeys' de clientes habituales, para identificar las soluciones más relevantes y optimizar la propuesta de valor que se ofrece actualmente a los b-partners.

'Customer Lab' es mucho más que un centro de investigación, es una nueva manera de aproximarse al cliente. Isabel Esteves Barreiro, responsable del Área de Diseño de Nuevos Modelos & Innovación para el Área de Salud y Bienestar de Allianz Partners, ha experimentado de primera mano junto a su equipo cómo es trabajar bajo las líneas de esta iniciativa: "Primero, recogimos conclusiones basadas en datos de clientes reales y definimos un perfil para cada segmento. Después, ubicamos estas conclusiones en el centro del 'customer journey' y diseñamos una nueva solución de asistencia a partir de él."

Esta nueva manera de diseñar soluciones, está permitiendo a los equipos ser mucho más críticos en

sus estrategias y desarrollar productos verdaderamente centrados en el cliente. Además, gracias a 'Customer Lab' se están descubriendo segmentos no identificados anteriormente, con un gran potencial de negocio y se está considerando ampliar la oferta de soluciones a nuevos mercados en el futuro.

Si se desea más información sobre cómo se puede conectar mejor con los clientes, dar mayor valor añadido a una propuesta comercial o desarrollar las mejores soluciones para ellos gracias a su Customer Lab, contactar.

Sobre Allianz Partners

Allianz Partners es una empresa líder en Asistencia y Seguros de viaje, especializada en las áreas de movilidad personal, hogar, bienestar y viaje. Sus soluciones combinan la última tecnología con la excelencia en su servicio al cliente y están disponibles tanto para 'partners' (B2B) como para clientes finales (B2C) a través de sus canales directos y digitales, bajo la marca comercial Allianz Assistance.

Su presencia internacional, con más de 21.000 trabajadores en 78 países, junto a su extensa red de profesionales, 'facilita la vida' a millones de clientes cada año, en todo el mundo.

Para más información, por favor visitar: www.allianz-partners.es

Contactos de prensa Allianz Partners España

Beatriz Toribio +34 639 26 92 53 beatriz.toribio@allianz.com

Irene Gallego +34 650 41 02 08 irene.gallego@allianz.com

Redes Sociales

Seguir en Facebook [@AllianzAssistanceES](#)

Seguir en Twitter [@allianzassistES](#)

Seguir en LinkedIn [Allianz Partners España](#)

Seguir en Youtube [Allianz Partners España](#)

Seguir en Instagram [@allianzassistes](#)

Datos de contacto:

Irene Gallego Hernanz

910481306

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Nacional Marketing Seguros Recursos humanos](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>