Publicado en Madrid el 07/10/2020

# ['Customer Lab': la innovación con el foco en el cliente](http://www.notasdeprensa.es)

## 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 os 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 and 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 EspañaBeatriz Toribio +34 639 26 92 53 beatriz.toribio@allianz.comIrene Gallego +34 650 41 02 08 irene.gallego@allianz.com Redes SocialesSeguir en Facebook @AllianzAssistanceESSeguir en Twitter @allianzassistESSeguir en LinkedIn Allianz Partners EspañaSeguir en Youtube Allianz Partners EspañaSeguir en Instagram @allianzassistes

**Datos de contacto:**

Irene Gallego Hernanz

910481306

Nota de prensa publicada en: [https://www.notasdeprensa.es/customer-lab-la-innovacion-con-el-foco-en-el](http://www.notasdeprensa.es/educalivecom-disfruta-de-cursos-presenciales-y-clases-particulares-a-traves-de-internet)

Categorias: Nacional Marketing Seguros Recursos humanos



[**http://www.notasdeprensa.es**](http://www.notasdeprensa.es)