

# Comunicación 2.0

Foro ARAGÓN EMPRESA , 21 de noviembre de 2012

*Juntos, más seguros.*

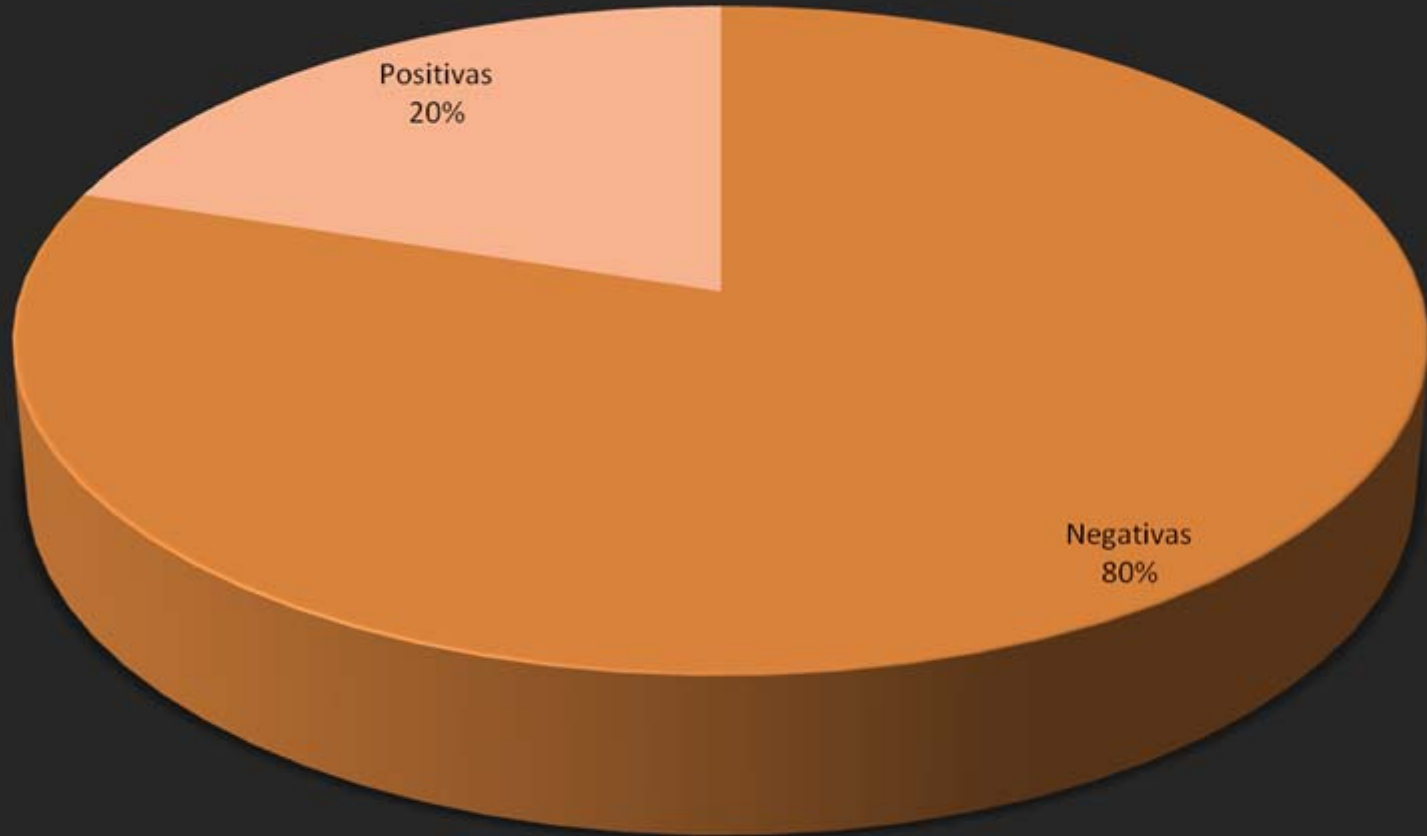




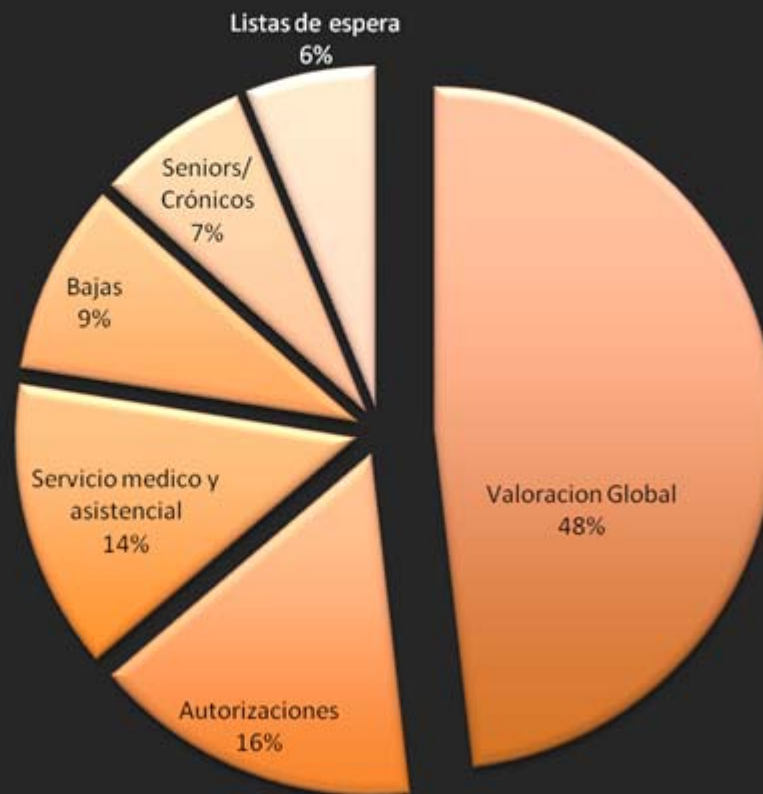


# INNOVACION: 15 ideas innovadoras surgidas de la escucha en redes sociales

**Analizamos 2 años de conversaciones en redes sociales sobre el sector de seguros de salud**



## Atributos clave del Proceso



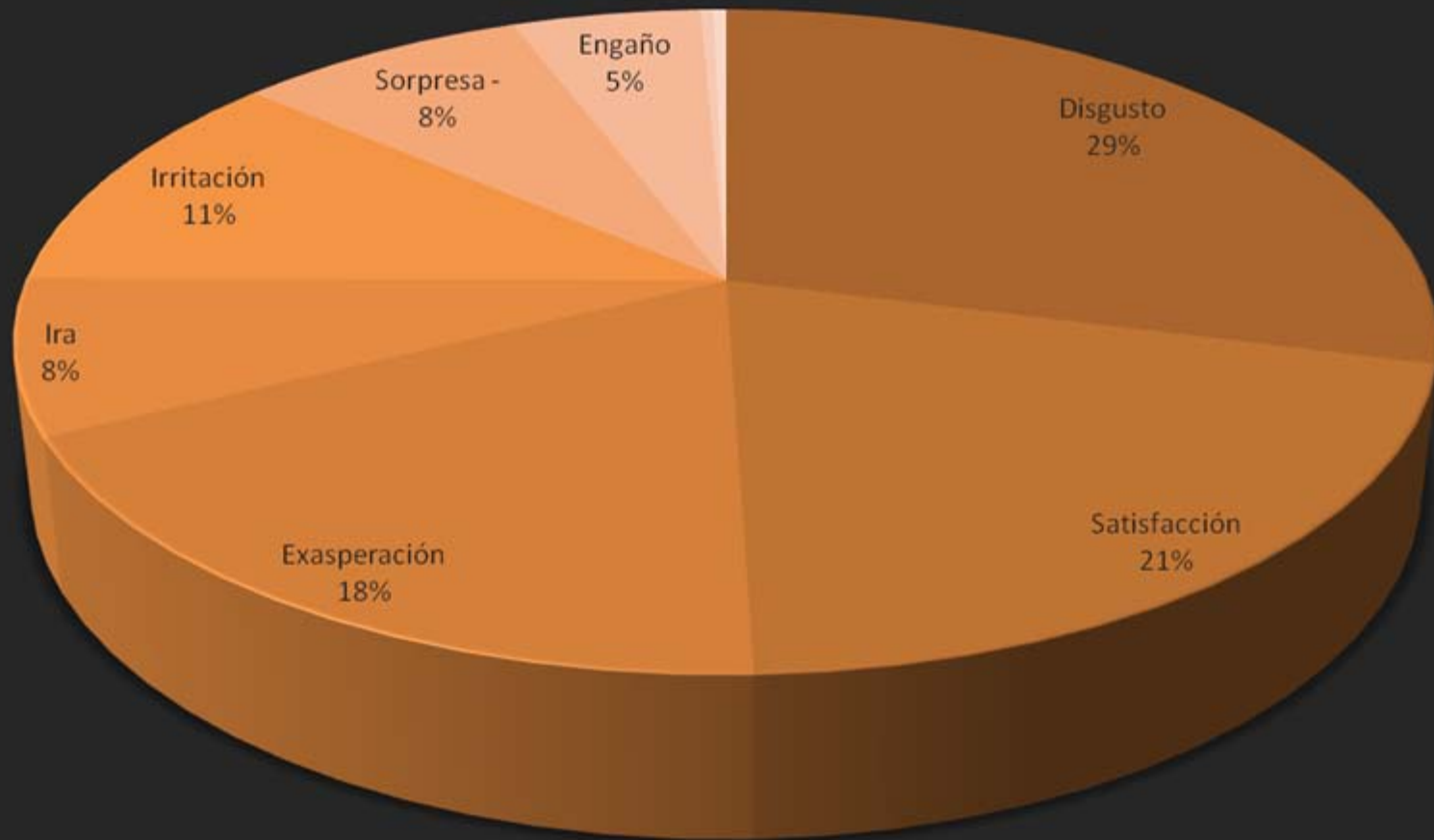
- *Valoración Global*: Opinión general del servicio
- *Autorizaciones*: Facilidad o trabas a la hora de autorizar servicios
- *Servicio medico y asistencial*: Opinión del acto medico en si mismo
- *Bajas*: Facilidad o trabas a la hora de darse de baja del seguro
- *Sénior / Crónicos*: Como trata la compañía a la gente de mayor edad o a la gente con problemas graves de salud
- *Listas de Espera*: opinión sobre el tiempo que se tarda en conseguir hora de visita

## Distribución geográfica de las opiniones para la marca DKV:





## Distribución de las opiniones según la carga emocional



## INSIGHT de RECURSOS



Valoración: 6,78  
Relevancia: 7,41

**Me cambian cosas y no me entero**

Cuando contrate el seguro me explicaron las coberturas y servicios que tenía, y que el precio aumentaría con el IPC, pero ahora me encuentro que han cambiado el cuadro médico y el precio y no me lo han comunicado. Quiero enterarme a tiempo de reaccionar, no cuando llegue a urgencias.

Driver: COMUNICACION

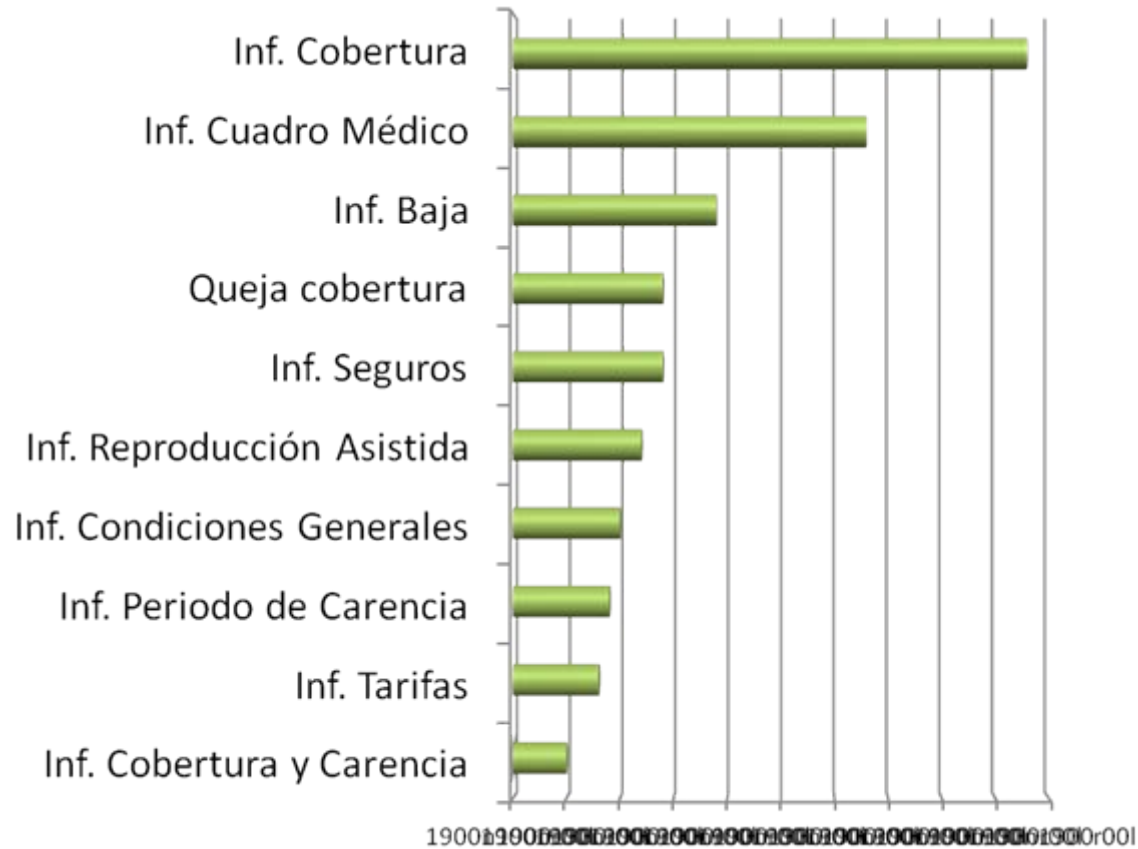
**Accionable en: comunicación,  
procedimientos internos**

ATENCIÓN AL CLIENTE: El cliente ya no quiere esperar al teléfono y menos cuando tiene una queja y está enfadado

**“Se van a enterar estos: voy a quejarme en Facebook para que me atiendan más rápidamente”**

# Los diez principales tipos de comentarios en atención al cliente

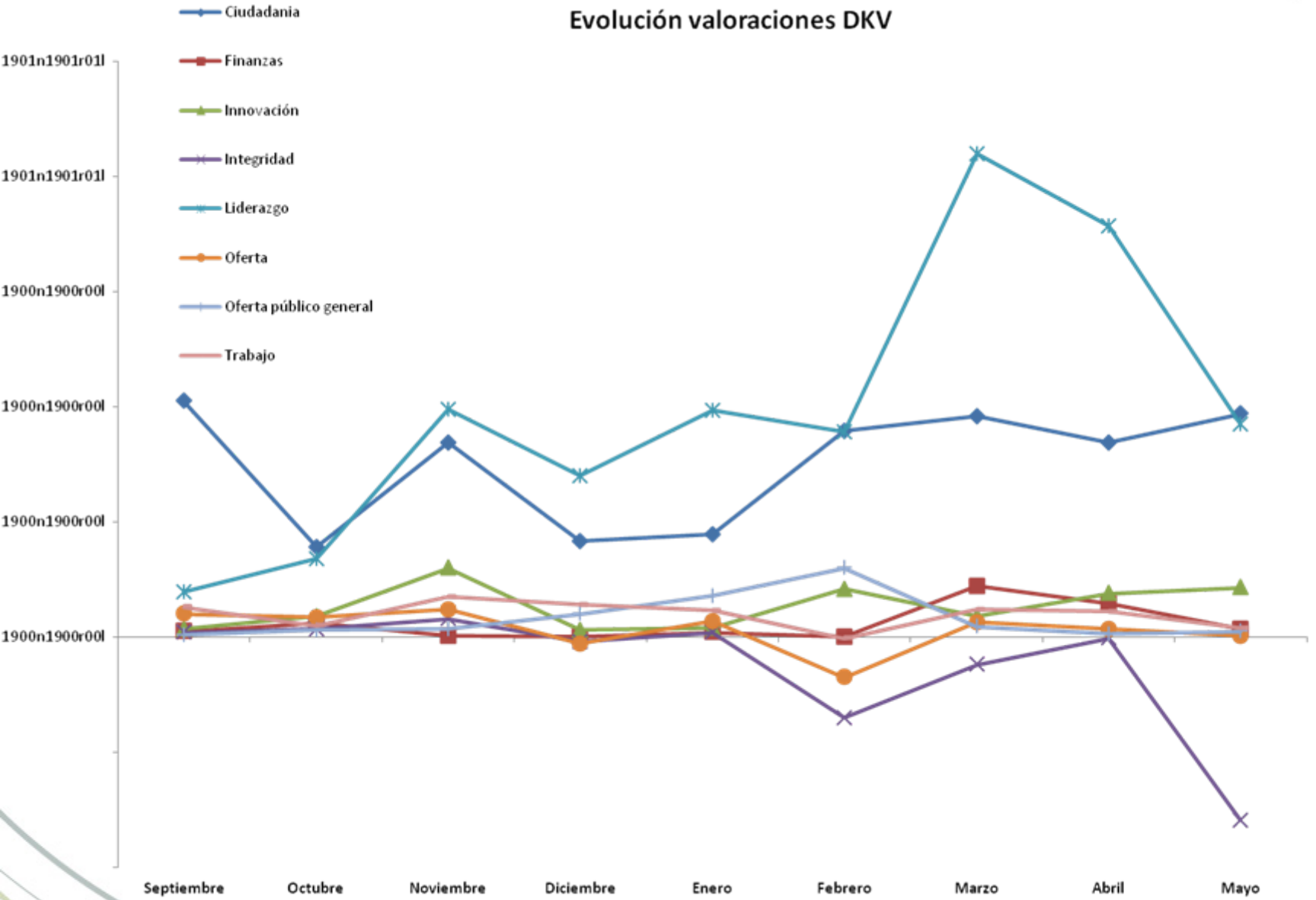
**Características del producto, dudas sobre el servicio y las quejas lideran el ranking**



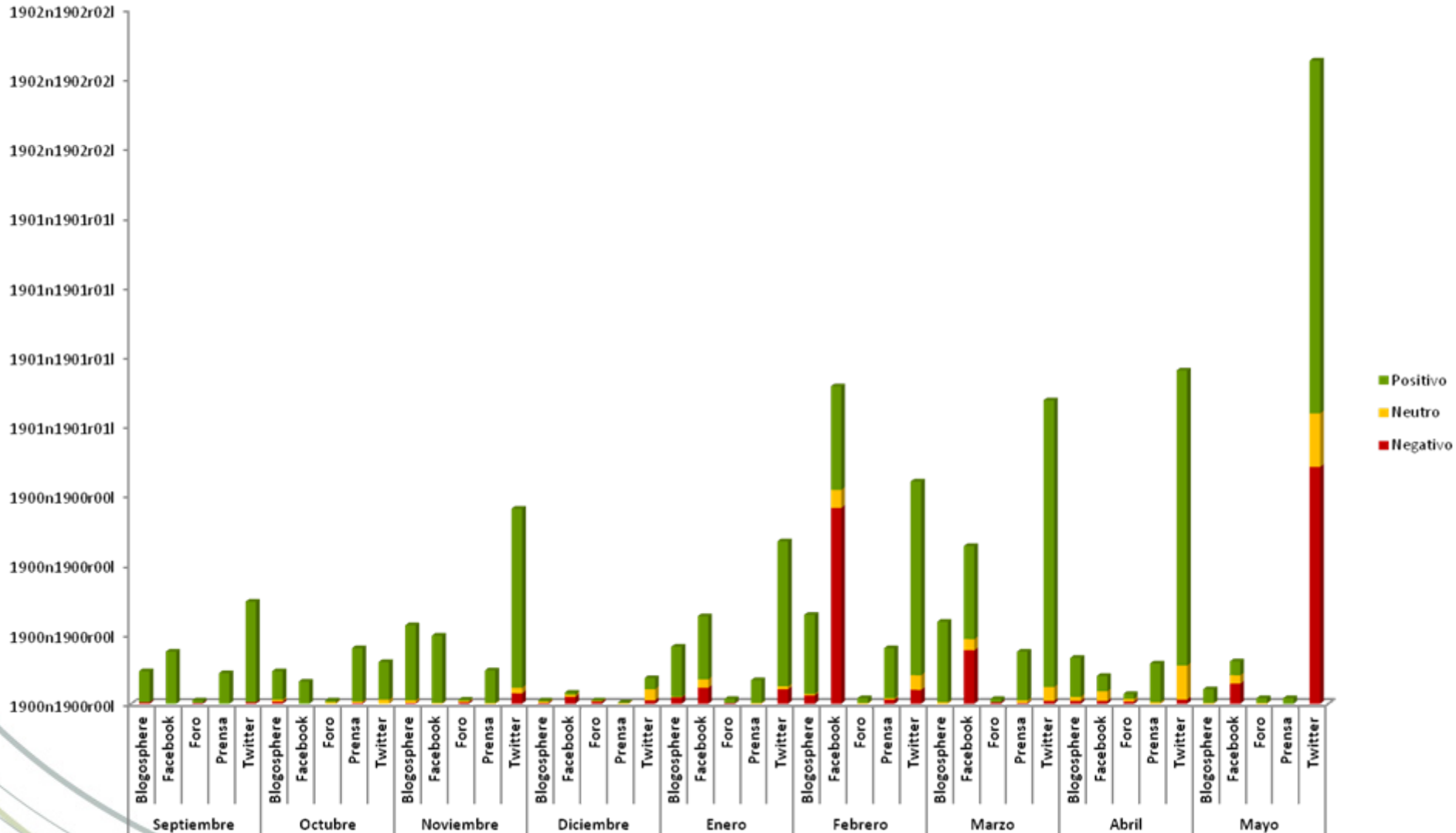
DIÁLOGO: Las necesidades, preocupaciones o conflictos se detectan antes si hay canales abiertos y puntos de conversación

**Hay que monitorizar esas conversaciones para ver tendencias, seguir usuarios clave, analizar el resultado de las acciones, etc**

### Evolución valoraciones DKV



# Distribución por medio



Matemos a Drácula, reviv... Blog de DKV Seguros Pas...  
 blog.dkvseguros.com/inicio.asp?enlace=visorpagina.asp?cod\_pag=4769

**nos gustan las personas**

**Autori Miguel García Lamiguelero**  
 Director de Comunicación y Responsabilidad Empresarial de DKV Seguros

Inicio | Acerca de | Contacto | Sites de DKV

11 de noviembre, 2012

**Pasen y hablen, por favor**  
 06/09/2010  
 Comentarios: 101

Hola,  
 Me gustaría utilizar esta primera entrada en el blog para dar la bienvenida a todas las personas que se acerquen a DKV a través de esta nueva herramienta de comunicación, que pretende ser dinámica y muy, muy interactiva. Así pues, ya sabéis: vuestros comentarios no sólo serán bienvenidos sino que se convierten en el tesoro más preciado de este blog.

No sólo pensamos que las quejas son un "regalo" del cliente que permite a la empresa solucionar un problema, sino que además nos gusta conocer cualquier inquietud, sugerencia, propuesta que nuestros amigos, colegas, socios, colaboradores o asegurados deseen hacernos.

Por tanto, queda dicho: os escuchamos!

Aunque ya sabemos que tenemos la simpatía y la confianza de mucha gente no está de más establecer algunos compromisos y reglas de comportamiento por nuestra parte, y desde luego este es el mejor momento para hacerlo:

**Buscador:**

**ÚLTIMO COMENTARIO PUBLICADO**  
**Cláudia** comenta "DKV, sí, por muchas razones"  
 Me parece interesante la campaña realizada.  
[seguir leyendo](#)

**ARCHIVO DEL BLOG**

**LO MÁS COMENTADO**

- Pasen y hablen, por favor
- El cuadro médico y el DKVdirecto
- Sobre máquinas, comunicación y publicidad

Matemos a Drácula, reviv... La máxima cobertura, DK...  
 www.dkvseguros.com/diversos/ble/inicio.asp?menu=119\_20\_21\_22

DKV Seguros

**DKV Seguros a Irene** | 07/11/2012  
 Buenas tardes Irene.

Las pólizas de salud DKV incluyen un servicio 24 horas de asistencia mundial en caso de urgencia.

La cobertura de Asistencia en Viaje garantiza la repatriación sanitaria de heridos y enfermos que se encuentren fuera del país. También contempla el traslado hasta cualquier centro hospitalario o a tu domicilio habitual. El derecho a esta cobertura se extiende por un periodo máximo de 90 días por viaje o desplazamiento.

Si se te presenta una urgencia en el extranjero, es imprescindible llamar al teléfono de asistencia en viaje que aparece en el reverso de la tarjeta, donde te orientarán y te indicarán el centro médico al que acudir para recibir asistencia sanitaria. Te recomendamos que no olvides tu tarjeta medicard en tus desplazamientos a otros países y antes su referencia de póliza por si te fuera requerida.

Para mayor información, te invitamos a ponerte en contacto con nosotros en cualquier oficina de nuestra red, o telefónicamente a través del 902495499

**Nuevo** | 07/11/2012  
 Somos 4 de familia y nos gustaría saber cuál es el descuento que se aplica a una familia con 2 hijos menores de 5 años para una póliza familiar DKV integral.  
 Gracias

**Irene** | 07/11/2012  
 Buenos días.

Tengo el seguro DKV integral Elite, y a primeros de diciembre voy a hacer un viaje a Florida (concretamente a la ciudad de Miami). Estoy embarazada de 8 semanas y me gustaría saber, si ocurre algo, a qué centro médico podría acudir allí en la ciudad de Miami.  
 Gracias de antemano y saludos.

1 2 3 4 5 6 7

Matemos a Drácula, reviv... ERGO SEGUROS Seguros...  
 www.ergoseguros.com/es-Nuestros\_seguros-Decesos-ERGO\_Proteccion\_Familiar-ERGO\_Proteccion\_Familiar.htm

**ERGO Seguros a Soledad** - 11/10/2012  
 Hola Soledad,

La cobertura con el producto Ergo Protección Familiar incluye cualquier consulta telefónica de carácter jurídico legal relacionada con el fallecimiento de una persona asegurada por la póliza, como pueden ser aspectos fiscales, consultas sobre testamentos, Declaraciones de Herederos, apertura de testamento etc.

Con la garantía de Asistencia Plus se añaden a estas los gastos jurídicos hasta un límite de 2.000 euros (en caso de que en un siniestro se afecte a varias garantías, el límite máximo de gastos jurídicos para el conjunto de pagos del siniestro será de 2.000 euros). Gestión documental, Reclamación de daños, etc.

Puedes consultar toda la información en el Condicionado que dispones en nuestra web: [http://www.dkvseguros.com/awa2006/almacen/documentos/archivos\\_sincronizados/6A93E8159AD4A12D8B9FAEF39A3708F.pdf](http://www.dkvseguros.com/awa2006/almacen/documentos/archivos_sincronizados/6A93E8159AD4A12D8B9FAEF39A3708F.pdf)

Un saludo,  
 ERGO Seguros

**Soledad** - 10/10/2012  
 En el seguro básico, la asistencia jurídica telefónica para realizar cualquier consulta de tipo legal con nuestros abogados, ¿qué tipo de gestiones incluye? ¿Y si fuese el familiar Plus?

**Ergo Seguros a Guadalupe Sánchez** - 01/10/2012  
 Buenas tardes,

Para dar de baja al beneficiario de tu póliza has de realizarlo mediante escrito en el cual han de constar los siguientes datos:

- Apellidos, nombres, DNI y número de póliza del titular
- Los mismos datos del beneficiario
- Motivo por el cual solicitas la baja
- Fotocopia del DNI y documento firmado por el titular.

Dicho documento lo has de enviar vía fax o bien presentarlo en la sucursal de Madrid para que se pueda cursar convenientemente la solicitud.

Aquí para ver la dirección de la sucursal: [http://www.ergoseguros.com/inicio.asp?menu=5\\_148\\_152&enlace=visorpagina.asp?cod\\_pag=2601](http://www.ergoseguros.com/inicio.asp?menu=5_148_152&enlace=visorpagina.asp?cod_pag=2601)



# DKV DIÁLOGOS

Diálogos 2.0 sobre salud y seguros

## Encuentros digitales



### Dra. María Sainz Martín

presidenta de la Fundación Educación para la Salud (FUNDADEPS)

La Dra. Sainz es licenciada en Medicina y Cirugía por la UCM, especialización en Puericultura, con un máster en Salud Pública de la Escuela Nacional de Sanidad. Especialista en...

COMPARTIR [in](#) [f](#) [t](#)

ENVÍA TU PREGUNTA

## Próximas entrevistas

## Entrevistas pasadas

JUEVES 15 NOV 13:00



### Juan Antonio Martínez Gijón

Consultor de Michael Page especializado en el sector asegurador

Juan Antonio Martínez Gijón estudió Administración y Dirección de Empresas en la Universidad de Málaga (1997-2002) y tras su experiencia en Alemania y en auditoría de banca y telecomunicaciones...

## Hablamos de...

- salud medicina seguros sanidad DKV
- salud pública aseguradoras salud infantil
- sanidad privada seguro médico UPF ONG
- solidaridad Barcelona sanidad pública
- dietética mediación mediadores ESADE
- pediatría lactancia África epidemiología
- ongs enfermedades infecciosas libros

GESTIÓN DE LA MARCA: Ofrecer contenidos de interés relacionados con la marca a nuestros públicos (branded content)

**Creamos abundantes contenidos sobre salud, patrocinio deportivo, cultural y social que ayudan a generar relatos de interés sobre la marca**

## COMUNIDAD DKV

Un espacio abierto a clientes, profesionales médicos y colaboradores para que puedan intercambiar información, opiniones y consejos sobre diferentes aspectos de salud



<http://www.vivelasalud.com>

Vive la Salud es la primera red social en Internet de una aseguradora, que pone en contacto de forma gratuita a los clientes de DKV con el conocimiento de los mejores médicos, la ayuda de las Asociaciones de pacientes y el apoyo de personas con las mismas experiencias.





mi plan de vida  
saludable

## Bienvenidos a “mi plan de vida saludable”

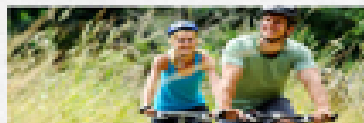
La app de DKV que te  
permitirá enfocar tu estilo  
de vida desde un punto de  
vista más saludable.

Disponible en el  
App Store

Descargar



### Lleva una vida sana



No solo realizando ejercicio, sino llevando una nutrición adecuada. Nuestras especialistas te ofrecen una dieta personalizada según tus características físicas, además de darte consejos de cómo llevar una dieta mediterránea correcta y cuidarte desde dentro.

### Sigue nuestros consejos



También encontrarás numerosos consejos nutricionales y de salud, siempre con la garantía de los profesionales de DKV. Consejos sobre cómo prevenir enfermedades cardiovasculares, el colesterol o la obesidad.

### Haz ejercicio



Te ayudaremos a ponerte en forma, realizando tus propios ejercicios y controlando la ruta realizada, las calorías quemadas, la distancia recorrida y el tiempo.

También te proporcionamos rutas por toda España para andar, correr o ir en bicicleta, solo o en grupo. En función de tu perfil, te ofrecemos unas objetivos personalizados con varios grados de dificultad, para que siempre te superes.



### ¡Vive esta experiencia!

#### Apúntate a la III Trailwalker de Intermón Oxfam

**Cuándo:** desde 20/04/2013 10:00 hasta 21/04/2013 00:00 Girona  
**ONG Beneficiaria:** Intermón Oxfam  
**Descripción:** Ya puedes inscribirte en la tercera edición de la trailwalker de Intermón Oxfam, el desafío deportivo por equipos más grande para luchar contra la pobreza.

Me gusta 18 Enviar

Más información

#### Inscríbete en la maratón de San Sebastián y ayuda a una buena causa

**Cuándo:** desde 25/11/2012 09:00 hasta 25/11/2012 14:00 Gipuzkoa  
**ONG Beneficiaria:** Fundación G3T

Más información

Ve tu anuncio aquí

DKV Seguros



Compañía líder en Europa en Seguros Médicos, con 7 millones de clientes.

Me gusta · A Miguel García Lamigueiro le gusta esto.

Promociona esta historia

Enrique González comentó la foto de Guillem Recolons Argenter: "El ABC va a saco hasta con los..."

Enrique González comentó el enlace de Arturo Duque Casas: "Esta foto la has hecho tú, ba..."

F Xavier Agulló comentó su enlace: "Potser Cosme si et parlo en te..."

Josè J. Lamigueiro Simón comentó su estado: ";)"

Josè J. Lamigueiro Simón comentó su estado: "GOODLATO de xavi"

Alberto García Lamigueiro

Antonio Vila

Carmen García

Emma María Barba Araujo

Enrique González

Fermin Paz Lamigueiro

Javier Romero

Josè J. Lamigueiro Simón

Manuel Lledo Fernandez

Paz Valdés Albillo



Explorar | Películas | Subir vídeo

Iniciar sesión



11 vídeos | 39:03 duración | 148 reproducciones

## DKV Habla Claro. Resolución de dudas sobre seguros médicos

de DKV Seguros Médicos

▶ Reproducir todo

Me gusta | Compartir | Hangout

1 **Cómo utilizar un seguro médico**  
de DKVseguros 3967 reproducciones

2 **Decálogo DKV Seguros médicos**  
de DKVseguros 98 reproducciones

3 **Trámites de contratación del seguro médico**  
de DKVseguros 46 reproducciones

4 **Introducción al seguro**  
de DKVseguros 60 reproducciones

El proyecto Habla Claro tiene como objetivo ofrecer un servicio excelente al cliente y comunicar de forma clara. DKV Habla Claro pretende ser un referente en cuanto a la transparencia y la claridad en el sector de los seguros.

En el canal podrás resolver dudas sobre seguros médicos.

### Información de DKV Seguros Médicos

Grupo DKV Seguros pertenece a Munich Health, la división que agrupa las compañías especialistas en salud de Munich Re desde 2006.

10 motivos para elegir DKV seguros médicos:

1.-Somos una compañía especializada exclusivamente en seguros médicos.

más

[17 listas de reproducción](#)

El Grupo DKV  
 SUPERA LOS  
 40.000  
 SEGUIDORES  
 EN REDES  
 SOCIALES



**25 %**  
 de los seguidores

**facebook**

**50%**

DKV Seguros  
 VLS  
 A que conseguimos 5000 mujeres...

**twitter**

**20%**

DKV Seguros  
 VLS  
 Dieta y Deporte DKV

**Linked in**

**5%**

DKV  
 Grupo Vive la Salud

El grupo de Facebook  
 “A que conseguimos 5.000  
 mujeres orgullosas de  
 serlo”  
 y la página de DKV en esta  
 red social, las más  
 populares.

En tercer lugar se sitúa la  
 comunidad de DKV,  
 Vive la salud

**Total: 100 % seguidores**

# Muchas Gracias

miguel.garcia@dkvseguros.es