

## 10

## Plan Estratégico

Ponemos en marcha la hoja de ruta 2018-2022



El uso de Scrum es frecuente en Caser. En la foto, algunos de los líderes de proyectos transversales en los que se ha utilizado esta metodología.



**EN 2018 ECHÓ A ANDAR EL NUEVO PLAN ESTRATÉGICO DE CASER, APROBADO POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN EN DICIEMBRE DE 2017 UNA VEZ CUMPLIDOS LOS OBJETIVOS DEL ANTERIOR PLAN.**

La nueva hoja de ruta define tres objetivos estratégicos: el crecimiento por encima del sector, una rentabilidad y dividendos atractivos para los accionistas y la búsqueda de oportunidades de crecimiento inorgánico. Para su consecución, el plan se sustenta en tres pilares, que no son otros que la transformación digital y del modelo operativo, el cliente en el centro de la Organización y la excelencia en la distribución.

**El nuevo plan se sustenta en tres pilares: la transformación digital, el cliente como centro de la Organización y la excelencia en la distribución**

En el marco de este nuevo plan, Caser prevé desarrollar diez programas estratégicos que conduzcan a la Compañía hacia un modelo de diversificación con el cliente en el centro de la estrategia y la transformación digital como principal palanca de cambio.

### 1. Experiencia de cliente

Situar al cliente en el centro de la Compañía es una de las máximas de la nueva hoja de ruta.

Para ello, Caser avanza en la digitalización y rediseño del *customer journey*, con el fin de fomentar la interacción con el asegurado de un modo cada vez más omnicanal; además, profundiza en el entendimiento del cliente para apoyar la generación de negocio a través de distintas capacidades, y promueve la cultura del cliente integrando esta estratégica visión también en la mediación.

### 2. Ecosistemas, servicios y soluciones

Caser trabaja desde la anticipación en la creación de una amplia oferta de soluciones integrales que se ajusten a las necesidades del cliente en cada momento. Asimismo, apuesta firmemente por la innovación, mediante el desarrollo de productos basados en nuevos hábitos de consumo, como ciberriesgos, y el diseño de modelos de *pricing*. Todo, sirviéndose de sinergias de la Compañía y respondiendo a la necesidad del cliente de manera integral.

### 3. Omnicanalidad

La irrupción de la tecnología propicia que la experiencia del cliente sea homogénea y coordinada en diferentes negocios. Caser pondrá al servicio del cliente una estrategia comercial omnicanal, en la que el entorno *online* es palanca de cambio fundamental.

### 4. Distribución

El nuevo plan tiene como fin consolidar el crecimiento y la excelencia de los negocios

tradicionales, y aumentar las capacidades en los más recientes. En lo que respecta al Negocio de Bancaseguros, potencia la venta a través de los canales digitales y aumenta también la fidelización del cliente. Caser estima expandir su negocio en empresas, con nuevos cambios en la estructura organizativa y la segmentación de la información. Asimismo, otro de los puntos clave es la dinamización de las redes.

Por su parte, el Negocio de Agentes y Corredores se marca como principales objetivos para los próximos años la evolución del modelo de distribución, la digitalización focalizada en la Mediación y el desarrollo de productos y nuevas oportunidades de negocio. En esta línea prevé un crecimiento de primas en Empresas y Multirriesgos, el impulso del Negocio Vida y el aprovechamiento de las oportunidades de crecimiento inorgánico.

En lo que respecta a Grandes Cuentas, las dos metas principales que establece el Plan 2018-2022 son la captación de negocio y, en paralelo, la optimización del negocio actual. Para el primer objetivo, Caser avanza en nuevas alianzas estratégicas en sectores relevantes para la Compañía. En paralelo, la Aseguradora trabaja el afianzamiento de los acuerdos vigentes clave para la optimización del negocio. En cuanto a Vida y Pensiones, consolidará su crecimiento para los próximos tres años apoyado en el desarrollo de nuevos negocios y alianzas, la excelencia en los actuales, así como en el crecimiento inorgánico.

LA **DIGITALIZACIÓN,**  
PIEDRA ANGULAR  
DEL **PLAN ESTRATÉGICO**  
**2018-2022**



### 5. Capacidad y talento

El talento es uno de los mayores retos que afronta Caser en los próximos años. La Compañía trabaja en un Plan de Relevancia Generacional que le permitirá promover y atraer nuevos perfiles expertos, para lo cual ha diseñado una serie de programas de potenciación del talento interno. Así mismo, está inmersa en la adopción de la cultura digital en todos sus niveles, a través de planes de formación específicos.

### 6. Aceleradores de la digitalización

La digitalización es la piedra angular del Plan 2018-2022. En los próximos tres años, Caser prevé definir la agenda digital con la hoja de ruta y los hitos a alcanzar. En lo que respecta a sistemas de información, se establece una estrategia *outsourcing* y de gestión de proveedores, y se adopta la metodología ITIL, con especial atención a la ciberseguridad.

### 7. Eficiencia

La eficiencia en los procesos es otro de los principales objetivos del plan. Para ello, se desarrollarán diferentes proyectos dirigidos a la robotización y automatización de los procesos; a la digitalización de las operaciones, evolucionando hacia oficinas digitales y el desarrollo de herramientas digitales para los Agentes y Mediadores; excelencia en las prestaciones y la optimización del portafolio de productos. >

## 10 Programas estratégicos a desarrollar en 2018-2022



OFRECER SOLUCIONES INTEGRALES A NUESTROS CLIENTES, VÍA PRODUCTOS Y SERVICIOS AJUSTADOS A SUS NECESIDADES

Cientes y Negocio

Capacitadores

Negocio no asegurador

- I. Experiencia de cliente
- II. Ecosistemas, Servicios y Soluciones
- III. Omicalidad
- IV. Distribución
- V. Capacidades y Talento
- VI. Aceleradores de la Digitalización
- VII. Eficiencia
- VIII. Capacidades analíticas
- IX. Inversiones
- X. Diversificación



## El principal objetivo en Diversificación es el incremento de la facturación, mediante desarrollo de negocios complementarios a los canales tradicionales

de los ingresos financieros en No Vida. Para ello, Caser prevé una diversificación de la cartera de inversiones hacia activos con mayor rentabilidad/riesgo, nuevos activos inmobiliarios en alquiler y potenciar los negocios con bajo consumo de capital, así como las sinergias con el área de Vida.

### 10. Diversificación

El área de Diversificación ha sido una de las de mayor crecimiento en los últimos años. Caser Residencial, Hospitales Parque, Acierta Asistencia y Caser Dental han demostrado su capacidad de gestión y una buena imagen en el sector. El principal objetivo en los próximos años es el incremento de la facturación, mediante desarrollo de negocios complementarios a los canales tradicionales.

### 8. Capacidades analíticas

La Compañía prevé alcanzar la excelencia en la gestión y tratamiento de datos a través del uso de técnicas avanzadas de análisis de datos para guiar las decisiones de negocio. La hoja de ruta de este proyecto pasa por un modelo de inteligencia del negocio y la integración de soluciones de *business intelligence*.

### 9. Inversiones

En cuanto a las inversiones, los principales objetivos del nuevo plan estratégico para 2018-2022 abundan en la optimización de los ingresos financieros, la eficiencia en consumo de capital y la necesidad de garantizar la estabilidad e incluso el incremento

INMERSOS EN LA CULTURA  
**DIGITAL**