

MAWDY: cambio de estructura en Chile y nueva plataforma de autogestión para usuarios

La gerente comercial de MAWDY en el país, Tania Villena, dio detalles de las novedades que trae la compañía de asistencia.

Un cambio en su estructura gerencial y el próximo lanzamiento de MiA travel, su herramienta de autogestión, son algunas de las novedades que MAWDY tiene para informar al mercado.

Desde julio de este año Claudio Marciafava asume como Gerente General de MAWDY Chile, mientras que Tania Villena toma a su cargo la gerencia comercial.

Cabe recordar que MAWDY (MAPFRE Worldwide Digital Assistance) es la Unidad de Asistencia del Grupo MAPFRE, que hasta 2023 en Chile se conocía como Sur Asistencia, y que ahora tiene un nombre y un servicio unificado a nivel global.

“La unificación de nuestra identidad a nivel global (23 países) viene a reforzar nuestra propuesta de valor con foco en la digitalización”, señaló Tania Villena, gerente comercial de MAWDY.

MiA travel, lo nuevo de MAWDY

Desde la compañía informaron acerca de la solución para viajeros MiA Travel, que permite la autogestión del usuario final para poder solicitar servicios de manera directa en una herramienta digital multicanal.

“La herramienta MiA travel cuenta con la tecnología



Tania Villena.

de Progressive web app (PWA), su funcionamiento es idéntico al de una APP ¿qué lo hace diferente? Se diferencia de las aplicaciones ya que, alguno de sus beneficios es que no consume datos y no necesita actualizaciones. Es ideal para el viajero, que muchas veces se encuentra en situaciones con poca conectividad”, expresó Tania Villena.

Esta solución digital permite solicitar asistencia por Chat, WhatsApp, Web, teléfono, desde cualquier lu-

gar y dispositivo. “Es una solución que se lanzará durante el Q4 de este año”, adelantó.

La gerente comercial también destacó los servicios diferenciadores de MAWDY respecto a otras compañías de asistencia.

“Una cosa que nos diferencia es la atención personalizada en terreno de nuestros ejecutivos y nuestra central de atención en Chile. Estamos además en otros 22 países, donde las agencias y sus clientes pueden tener

la tranquilidad de que van a ser atendidos de la misma manera. Siempre el cliente se va a contactar con nosotros y vamos a intermediar la atención del pasajero en donde se encuentre”, declaró.

También desde la compañía indicaron que, como es tendencia, han extendido sus productos a una larga lista de nuevas prestaciones más allá de la salud.

“Dentro de nuestros servicios podemos destacar la cancelación de viajes, prácticas de deportes, gastos por pérdida o robo de pasaporte, seguro de muerte accidental. Hay una diversidad de servicios pensados en los intereses del cliente”, mencionó Tania Villena.

Relación con agentes de viajes

Por último, desde MAWDY indicaron que su área de Viajes es un pilar relevante de su estrategia corporativa, y en ella los agentes de viajes cumplen un rol clave.

“Para nosotros es fundamental la alianza con el canal indirecto. Poder entregar, más allá de los productos, un producto de calidad y generar lazos de confianza. En el mercado de las agencias se necesita un relacionamiento muy cercano con ellas, y nosotros apostamos a eso. Por eso hay un equipo especializado con atención personalizada pensada para ellos”, concluyó.

Dentro del equipo de viajes, los actuales ejecutivos comerciales son quienes atienden los requerimientos y necesidades de las agencias de viajes.

<http://www.mawdy.cl>