



**AUTOMATIZACIÓN DE LA
EXPERIENCIA DE USUARIO
EN ASEGURADORAS:
SEGURIDAD, COMPLIANCE Y
GOBERNABILIDAD.**

SEGUROS: UNA INDUSTRIA EN TRANSFORMACIÓN HACIA LO DIGITAL

La Industria de Seguros se encuentra en plena transformación y está actualizando sus procesos para atender efectivamente a dos nuevas generaciones: los Millenials y los Nativos Digitales.

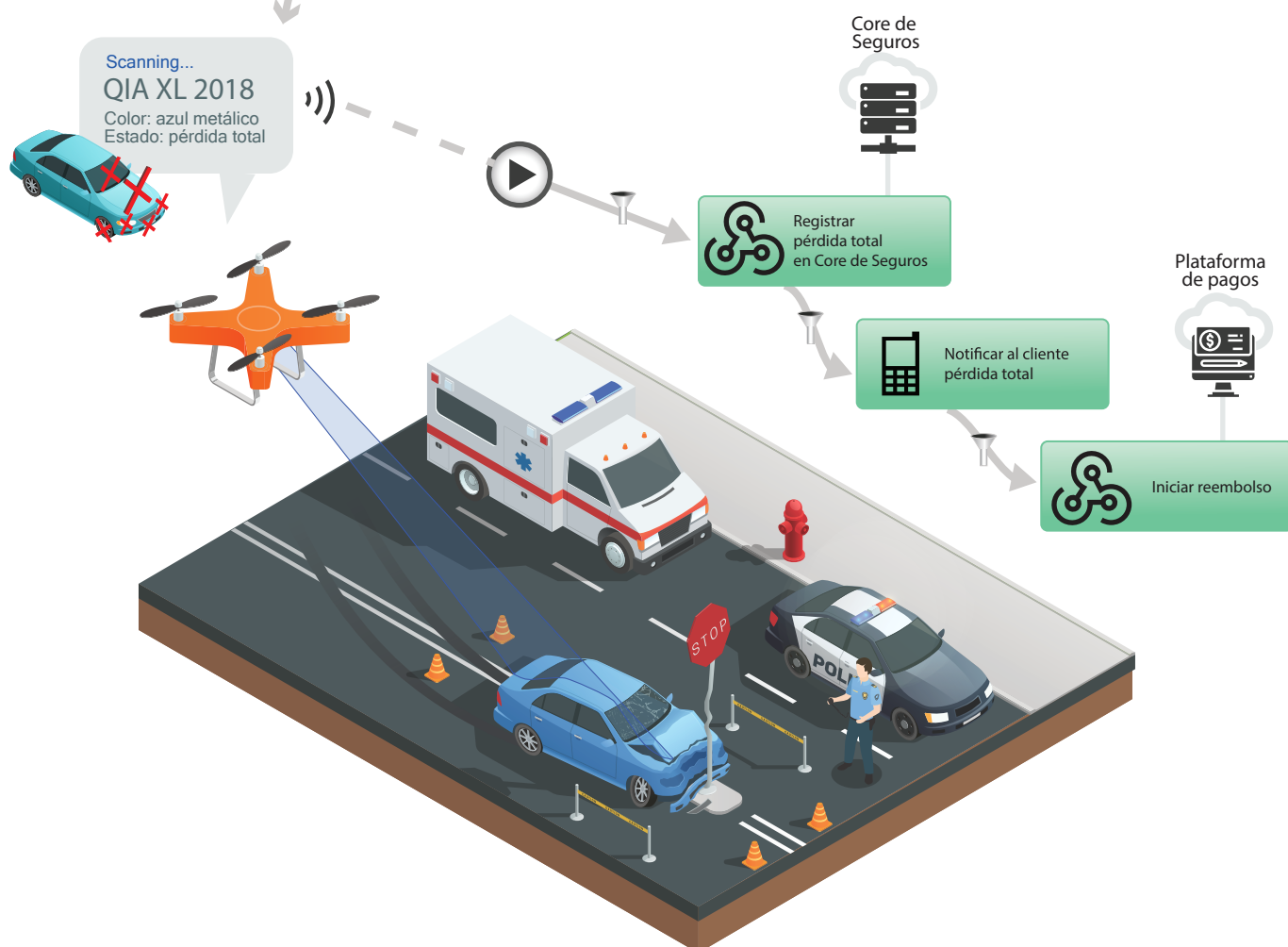
A su vez, debe mantener al resto de sus clientes que, aunque están acostumbrados a un trato personalizado y procesos formales, también están dispuestos a adoptar cambios incrementales que les permitan recibir un mejor servicio.

Al existir tantos procesos que tradicionalmente se ejecutan de forma manual, así como también mucha impresión de documentos y consumo de papel, la Industria de Seguros está presentando un incremento acelerado en el campo de la innovación.

Con un mundo cada vez más hiperconectado, contando con plataformas en la nube, Inteligencia Artificial y el Internet de las cosas, se despeja el camino para acelerar la innovación.

Decisión de pérdida total basada en inteligencia artificial

Considerando la gran cantidad de productos de seguros, procesos y canales de interacción con los clientes, la automatización de comunicaciones se perfila como uno de los pilares de la transformación, permitiendo a las empresas de seguros mejorar la experiencia general de los clientes.



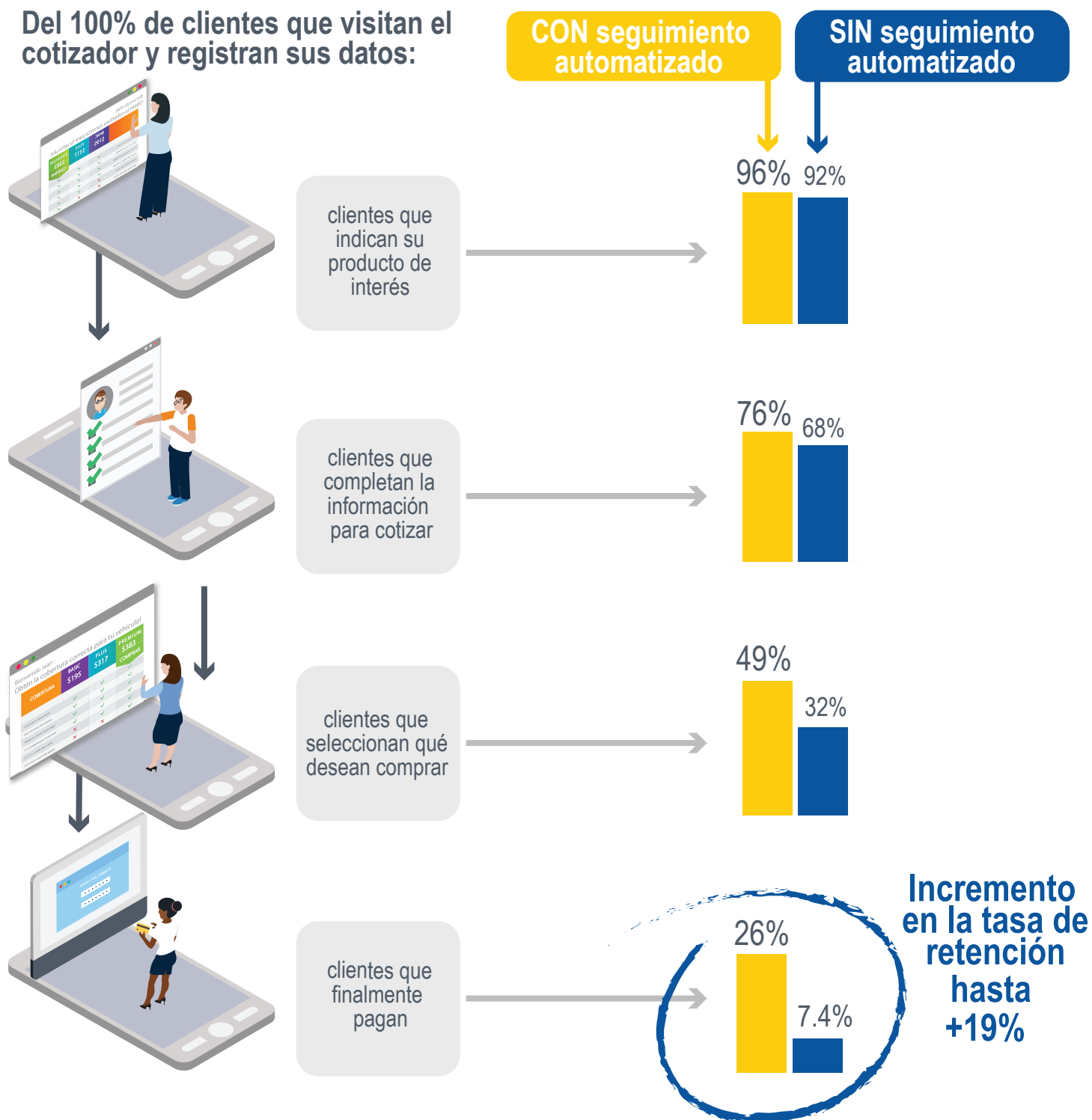
¿QUÉ SE PUEDE AUTOMATIZAR CON DANACONNECT EN UNA ASEGURADORA?

Caso 1: Seguimiento automatizado sincronizado con los cotizadores online

Los cotizadores online son una herramienta de ventas muy eficiente para ciertos tipos de productos, como por ejemplo: seguros de vehículos, motos o botes.

Sin embargo, el abandono del proceso de compras es la debilidad más grande de esta herramienta, por lo cual el seguimiento automatizado del abandono del cotizador es la clave para recobrar su efectividad.

Del 100% de clientes que visitan el cotizador y registran sus datos:

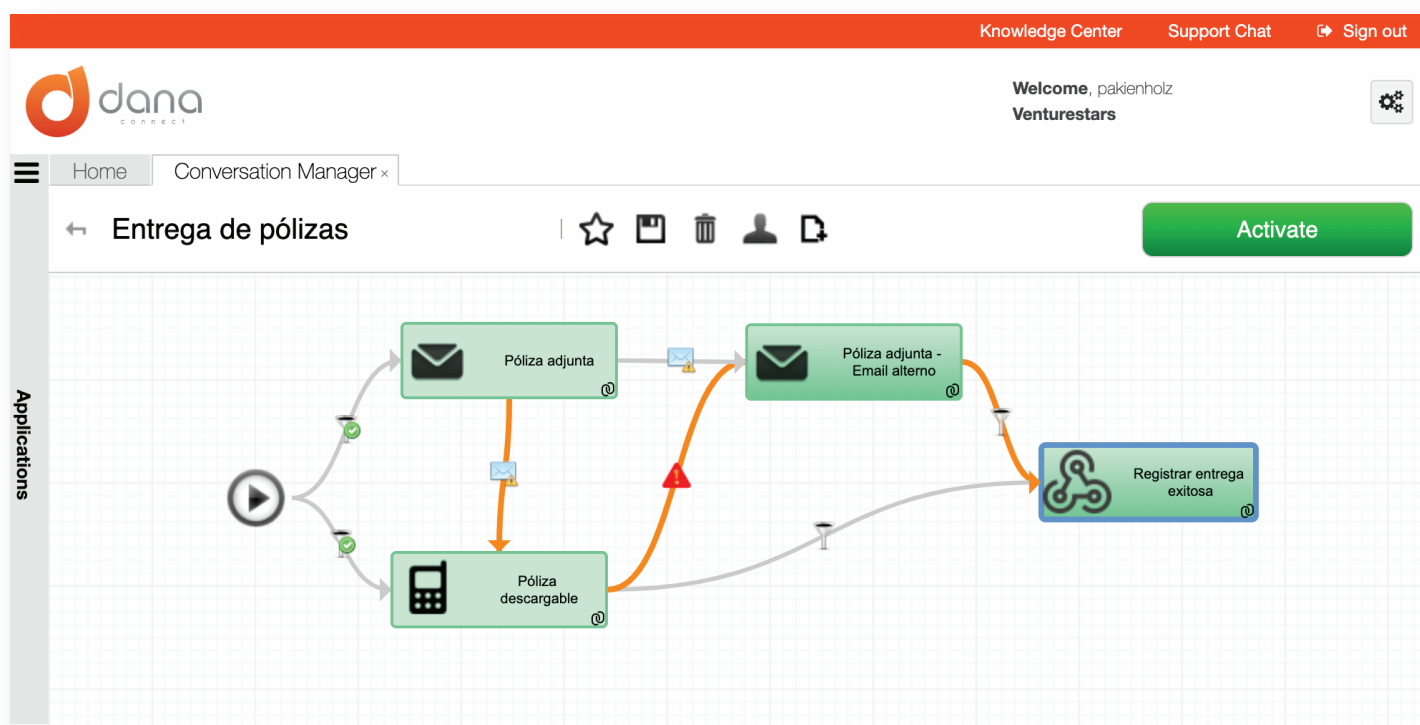


Caso 2: Entrega de pólizas emitidas

Una vez contratada una póliza de seguros, es necesario enviar el contrato que posee los términos, beneficios y limitaciones del acuerdo.

Esta comunicación es un documento crítico por lo cual se debe garantizar la entrega. En este caso DANACONnect es muy efectivo, ya que permite configurar lógicas inteligentes para enrutar a direcciones o canales alternos en caso de falla de una entrega. Igualmente, es posible monitorear la apertura y visualización de los documentos.

Las entregas de pólizas se registran en el Módulo de Auditoría junto con las bitácoras de transferencia en formato nativo, es decir la entrega está certificada.



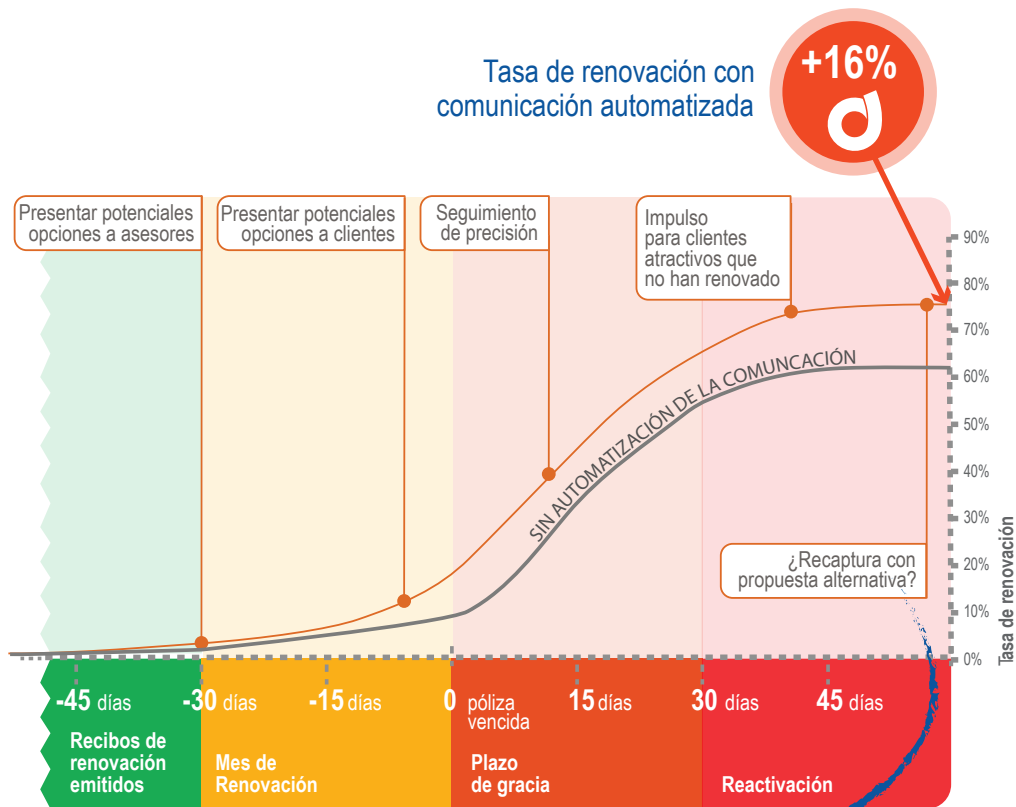
Caso 3: Renovación de pólizas

Muchos clientes no renuevan las pólizas por olvido y falta de recordatorios por parte de la aseguradora. También cuando existe falta de atención, el cliente puede buscar otras alternativas que se adapten mejor a su necesidad.

Estas situaciones son fáciles de evitar con DANAConnect aplicando un seguimiento automatizado para cada caso, logrando así que:

- El cliente siempre esté al tanto de cuándo es el momento de renovar.

- El cliente cuente con distintas alternativas de la misma aseguradora que pueda considerar antes de buscar otras opciones.
- Se puedan descubrir nuevas necesidades u oportunidades para el cliente, logrando así venderle más productos.
- Mejorar la comunicación entre el asesor, la aseguradora y el cliente para asegurar la renovación.



Un ejemplo de recaptura

Combinando el uso de canales

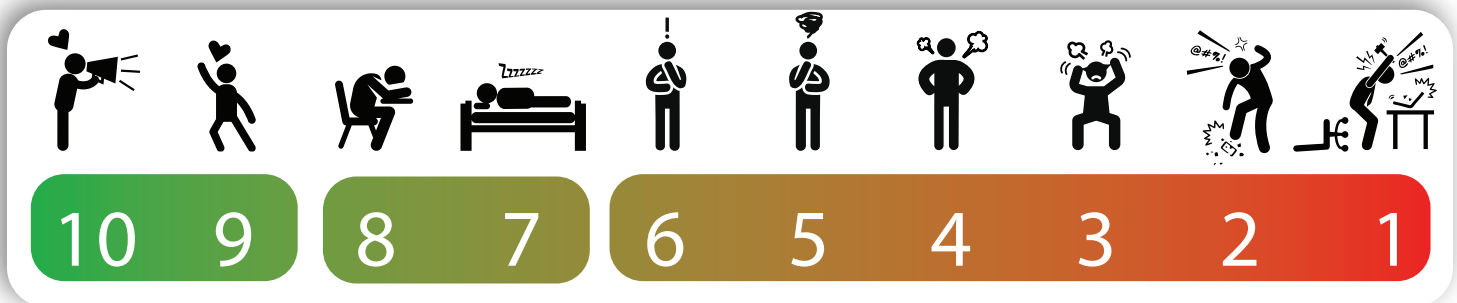
Bienvenido Juan:
¿Estás buscando una nueva opción?

<p>Seguro Básico para vehículo</p> <p>Tipo de seguro: ✓Responsabilidad</p> <p>Previsión: ✓Cubre a terceros</p> <p>[Tu póliza actual] ver detalle</p> <p>Renovar</p>	<p>Seguro Total para vehículo</p> <p>Tipo de seguro: ✓Pérdida total</p> <p>Previsión: ✓Total</p> <p>ver detalle</p> <p>Cambiar</p>	<p>Seguro Premium para vehículo</p> <p>Tipo de seguro: ✓Total y servicios en carretera</p> <p>Previsión: ✓Total plus</p> <p>ver detalle</p> <p>Cambiar</p>	<p>Seguimiento GPS</p> <p>Tipo de seguro: ✓Complementario</p> <p>Previsión: ✓Seguimiento en caso de robo</p> <p>ver detalle</p> <p>Agregar</p>
---	--	--	--

Estimado Juan: Aún tienes la oportunidad de reactivar tu seguro. Haz clic en el link para ver tus opciones de reactivación: www.aseguradoraejemplar.com/opciones

Caso 4: Envío automático de encuesta Net Promoter Score (NPS) 15 días después de un siniestro

Es muy frecuente realizar una consulta de NPS para evaluar la experiencia de un cliente. Con la simple pregunta ¿Qué tanto estaría dispuesto a referir nuestro servicio?, se pueden clasificar a los detractores, a los pasivos y a los promotores.



Segmentación:

Gracias a que DANACONnect registra la respuesta por cada contacto, es posible segmentar los resultados por alguna variable demográfica del cliente. Por ejemplo: Región.

¿Cuales factores influyeron en su respuesta?

Indique su respuesta

	Alto	Medio	Bajo	NAda
Velocidad de respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fluidez de la comunicación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidad de la atención	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resultado de la gestión	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Submit