LA DIGITALIZACIÓN EN EL SECTOR ASEGURADOR

José Luis Ferré
Barcelona, 26/02/2018

TRANSFORMACIÓN DIGITAL: ¿QUÉ EXPERIENCIA EXIGE EL CONSUMIDOR?

1. Nuevo diálogo con el Cliente
2. Adaptar la propuesta a la Mediación
3. Capacitar a nuestros Colaboradores
4. Impulsar Eficiencia y Productividad
5. Data Driven: el Dato como base de Innovación

UNA TRANSFORMACIÓN PARA Y DESDE LAS PERSONAS

UN NUEVO DIÁLOGO CON EL CLIENTE

¿CÓMO NOS BUSCA?

¿CÓMO QUIERE INTERACTUAR?

¿QUÉ TIPO DE SERVICIO ESPERA?

>80% Clientes ROPO

Valor marca

Atención en tiempo real

WEB Y GÉSTIÓN LEADS

UN NUEVO DIÁLOGO CON EL CLIENTE

¿CÓMO NOS BUSCA?

¿CÓMO QUIERE INTERACTUAR?

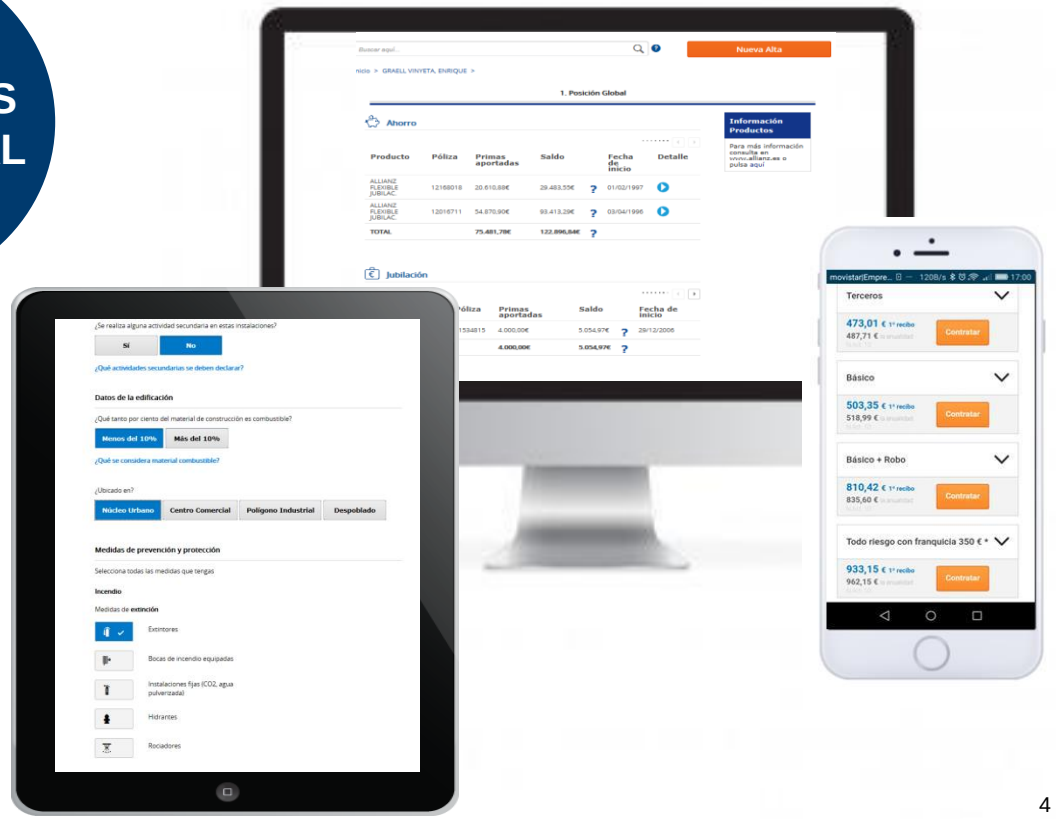
¿QUÉ TIPO DE SERVICIO ESPERA?

Productos simples e intuitivos

Diseño multidispositivo

Oferta y emisión rápida

PRODUCTOS FULL DIGITAL



UN NUEVO DIÁLOGO CON EL CLIENTE

¿CÓMO NOS BUSCA?

¿CÓMO QUIERE INTERACTUAR?

¿QUÉ TIPO DE SERVICIO ESPERA?

Alto grado de autonomía

Foco en resolución y prestación

Atención dedicada y multicanal

ECLIENTE WEB Y MÓVIL

UN NUEVO DIÁLOGO CON EL CLIENTE

¿CÓMO NOS BUSCA?

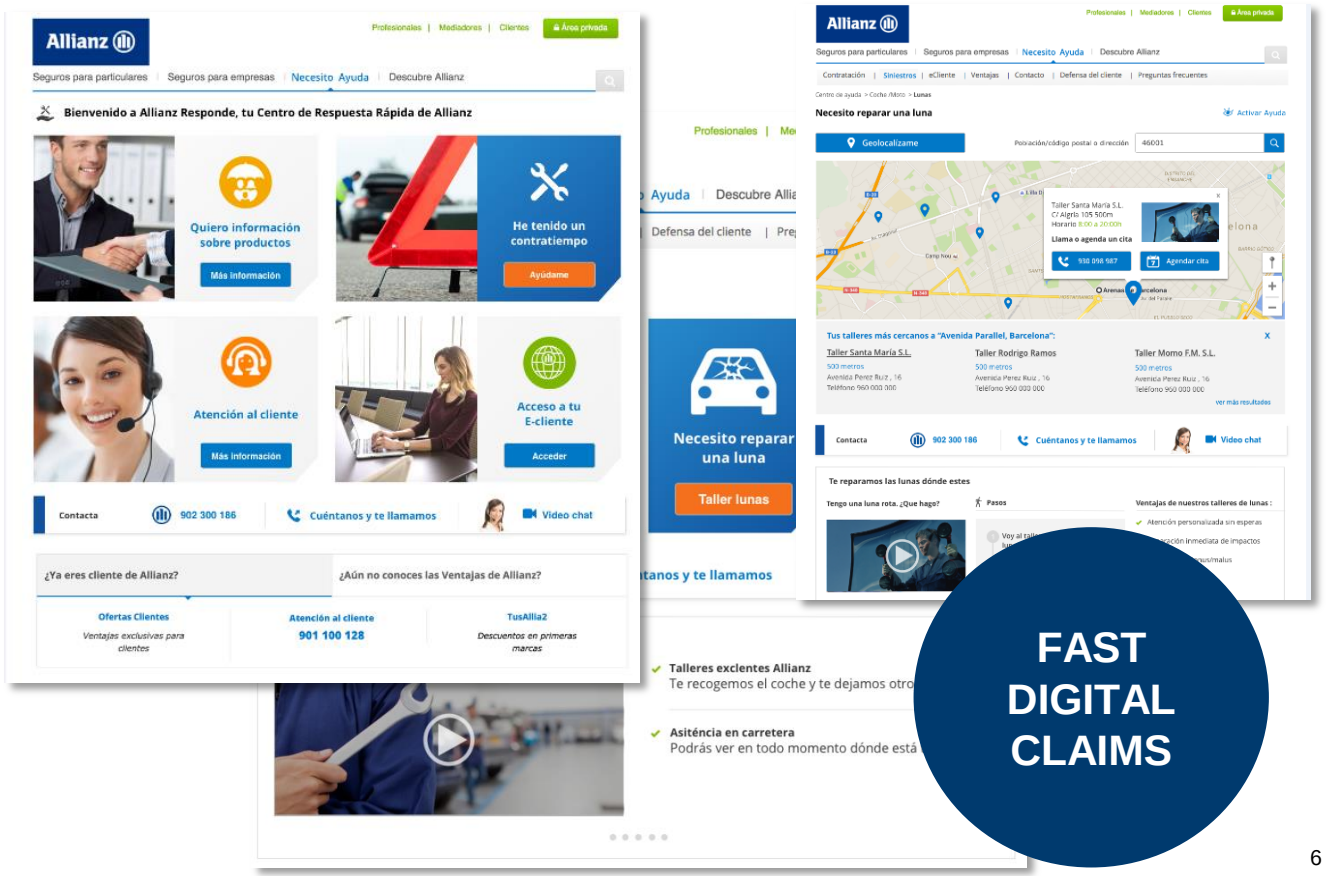
¿CÓMO QUIERE INTERACTUAR?

¿QUÉ TIPO DE SERVICIO ESPERA?

Alto grado de autonomía

Foco en resolución y prestación

Atención dedicada y multicanal



FAST DIGITAL CLAIMS

UN NUEVO DIÁLOGO CON EL CLIENTE

¿CÓMO NOS BUSCA?

¿CÓMO QUIERE INTERACTUAR?

¿QUÉ TIPO DE SERVICIO ESPERA?

Alto grado de autonomía

Foco en resolución y prestación

Atención dedicada y multicanal

twitter

VISUAL IVR

Speech Analytics

VIDEO ATT

Call me back

CHAT

CCC MULTICANAL

ADAPTANDO EL ROL Y LA PROPUESTA A LA MEDIACIÓN…

CAPACITACIÓN Y TECNOLOGÍA PARA AGENTES Y CORREDORES

ADAPTANDO EL ROL Y LA PROPUESTA A LA MEDIACIÓN…

CAPACITACIÓN Y TECNOLOGÍA PARA AGENTES Y CORREDORES

Presencia Online

Gestión de Leads

Movilidad

DIGITALIZACIÓN CANAL MEDIADO

Plataforma gestión E2E

Conectividad

EIAC
ESTÁNDAR PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ENTRE ASEGURADORAS Y CORREDORES

Clientes Digitales

…Y SU LLEGADA AL CLIENTE FINAL

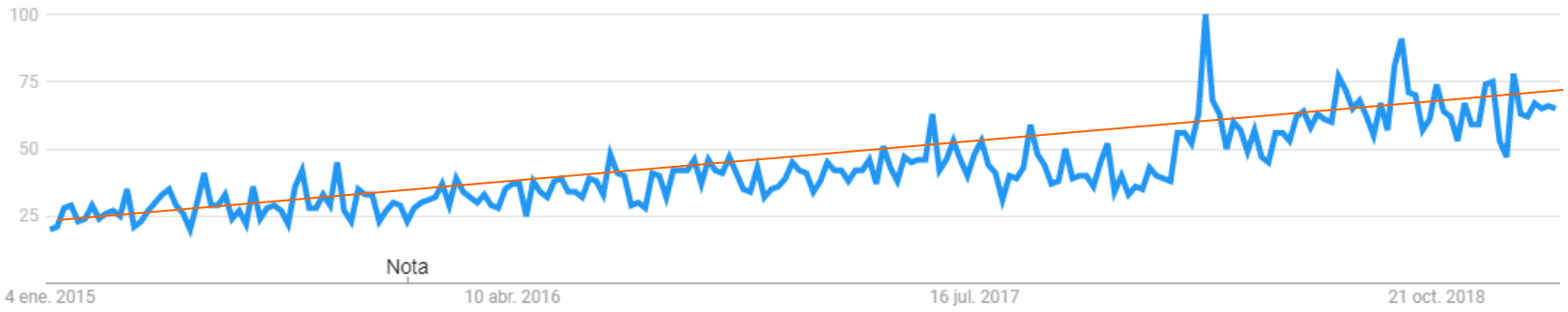
CAPACITACIÓN
Y TECNOLOGÍA
PARA AGENTES
Y CORREDORES

DIGITALIZACIÓN DE EMPLEADOS: NUEVAS CAPACIDADES Y HERRAMIENTAS

NUEVAS CAPACIDADES

METODOLOGÍA Y HERRAMIENTAS

Búsquedas en Google España de: **"UX"**

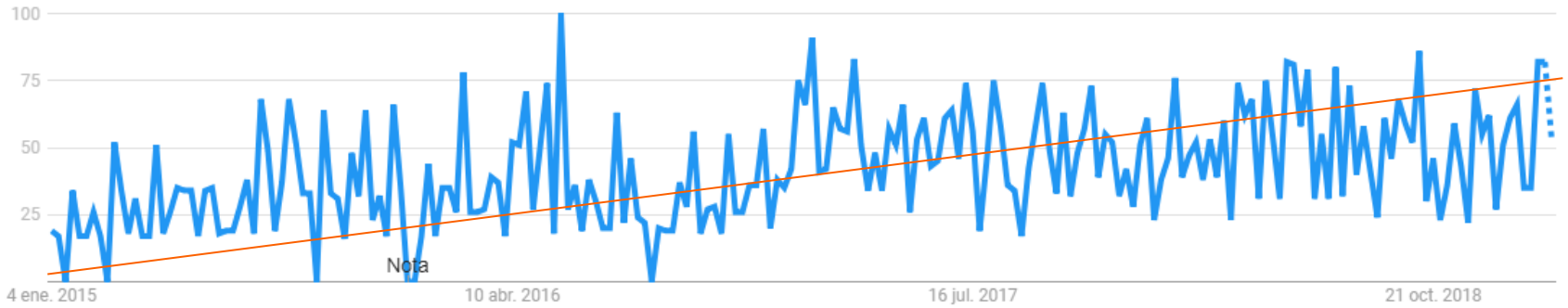


DIGITALIZACIÓN DE EMPLEADOS: NUEVAS CAPACIDADES Y HERRAMIENTAS

NUEVAS CAPACIDADES

METODOLOGÍA Y HERRAMIENTAS

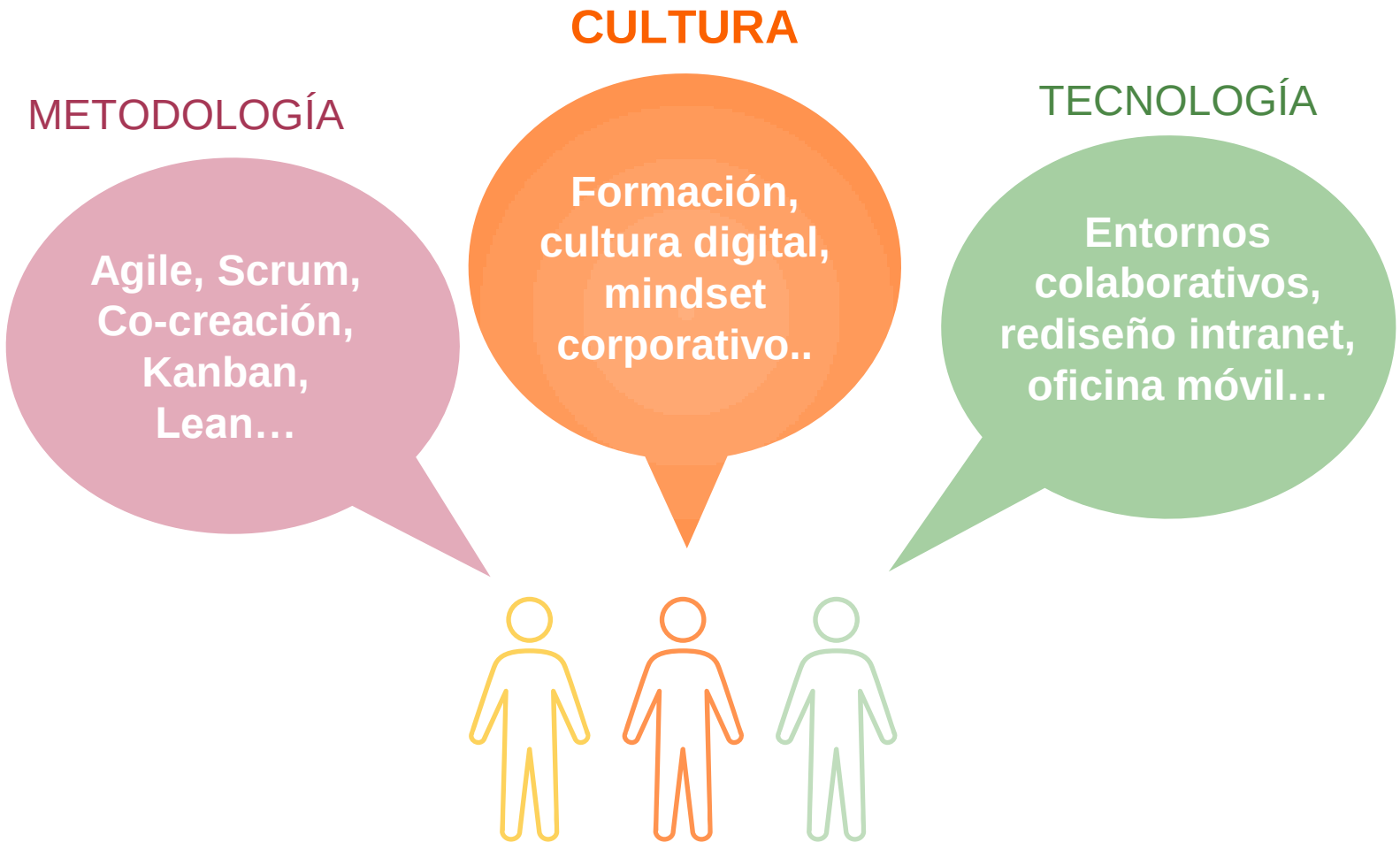
Búsquedas en Google España de: **"Data scientist"**



DIGITALIZACIÓN DE EMPLEADOS: NUEVAS CAPACIDADES Y HERRAMIENTAS

NUEVAS CAPACIDADES

METODOLOGÍA Y HERRAMIENTAS



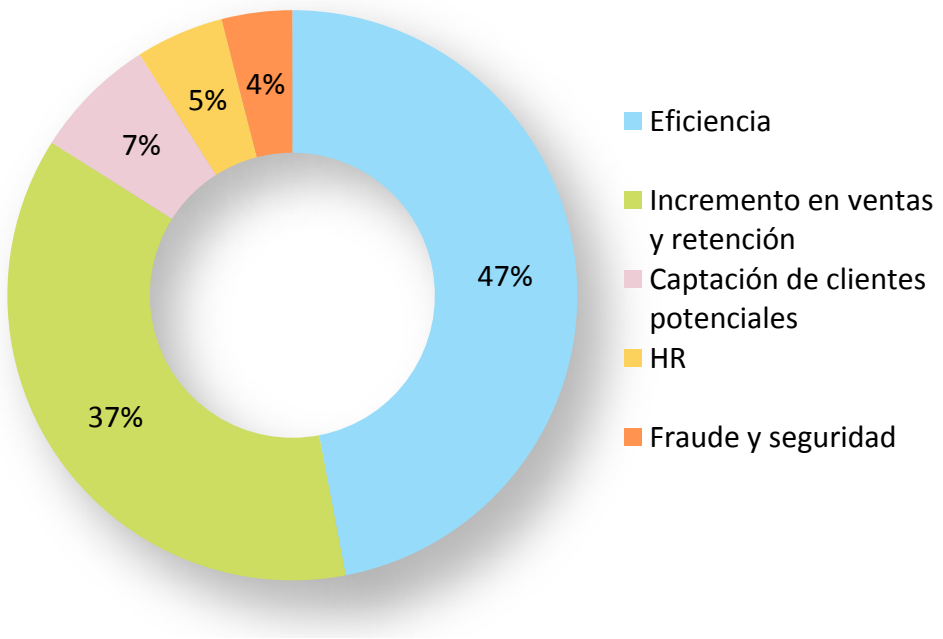
INCREMENTO DE LA EFICIENCIA Y LA PRODUCTIVIDAD

Robotics	• Optimización documentación entrante • Cambios administrativos
Text analytics	• Aceleración procesamiento documentación cliente y mediador • Enriquecimiento datos cliente y negocio
Chatbot	• Atención básica Cliente, Mediador y Profesional • Reducción carga CCC
Machine Learning	• Modelos Fraude • Modelos Propensión Compra • Modelos Propensión Abandono • Optimización de tarifa y modelos elasticidad precio • Reconocimiento de imagen en documentación entrante

EL FUTURO ES AHORA, LA OPORTUNIDAD EXISTE HOY

DATA DRIVEN COMPANY: COMO PALANCA DE INNOVACIÓN

Impacto esperado de la aplicación de AI



Fuente: Deloitte

Nuevos Productos y Servicios

- Microseguros
- Servicios, no solo riesgos
- Foco en prevención

Pricing 2.0

- Pago por uso
- Pago por comportamiento
- Históricos limitados

Estructura y gobierno datos

- Enfoque global sobre gobierno datos
- Transversalidad y accesibilidad
- Almacenamiento y explotación

EL ACTUARIO, PROTAGONISTA CLAVE EN LA INNOVACIÓN

¡Muchas gracias!

Pep