



Una Experiencia del Cliente Insuperable

Claves para mejorar la Experiencia
del Cliente en el Sector Seguros

ATENTO

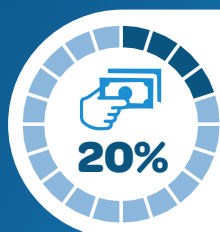
WHITE PAPER

A primera vista es posible pensar que el sector de los seguros permanece estático y no hay mayor espacio para los cambios; sin embargo esta idea no puede estar más alejada de la realidad. La transformación digital ha llegado a todos los rincones y todos los aspectos de la vida, y esto, por supuesto, incluye al Sector Seguros. Las empresas, por medio de la tecnología, acceden a información cada vez más extensa, que les permite conocer a profundidad a sus clientes, y así mismo se abre una ventana para proporcionarles una mayor y mejor variedad de productos y servicios, apuntados a sus necesidades particulares. Surgen nuevas estrategias para implementar en el CX, que más que posibilidades se convierten en obligaciones para seguir siendo relevantes entre las empresas del sector.

A nivel general, es una realidad que la experiencia es uno de los factores que más afecta a la hora de ganar clientes sobre la competencia. Es por eso que ahora que el sector seguros apenas comienza a incursionar en las novedades del CX, es el momento perfecto para tomar una decisión estratégica de optimización, que ponga a su empresa por encima de sus competidores.

Priorizar el CX es una decisión estratégica necesaria.

Es importante tener en cuenta que:



Un cliente está dispuesto a pagar cerca de un 20% más por un producto o servicio, si su experiencia de cliente ha cumplido sus expectativas.

**Según datos de Hubspot.*

Así mismo, un estudio realizado en Estados Unidos, arrojó que los clientes gastan menos en una empresa tras tener una mala experiencia de CX, **lo que se traduce en una pérdida de ingresos del 3% aproximadamente.**

**Según Datos PwC*

Las ofertas principales que una empresa del sector seguros debe poder hacer a sus clientes son:

SEGURIDAD

COMODIDAD

PERSONALIZACIÓN

El cliente debe convencerse durante los puntos de contacto de que la empresa conoce sus necesidades y está en la capacidad de suplirlas ¿Y cómo se logra? **A través de una estrategia robusta de CX de la mano de aliados expertos**, que manejen las claves de optimización de atención al cliente durante todas las etapas del viaje del mismo.

Los consumidores de **Brasil, Colombia, Hong Kong, India, Japón, Malasia y Filipinas** son más propensos a abandonar una marca si sus experiencias no son personalizadas.

**Datos estudio Twilio*

Trámites sencillos y 100% en línea

En la era del teletrabajo, nadie quiere desplazarse hacia ninguna parte si no es absolutamente indispensable. Así que si se obliga a los clientes a acudir a una oficina para llevar a cabo procesos, lo más seguro es que busquen otra empresa que les facilite el desarrollo de trámites. En este orden de ideas, lograr la mayor cantidad de automatizaciones que disminuyan pasos y confusiones al cliente, es imprescindible.

Comunicación 24/7 y respuestas instantáneas.

El horario de oficina regular ya no satisface los requerimientos del cliente, y limitarse a éste es un camino directo al abandono. La comunicación hoy en día debe ser bidireccional, inmediata, y de valor, especialmente al principio de la relación comercial. Para lograrlo es necesario hacer uso de chatbots o plataformas de conversación, muy bien nutridas de datos, que cuenten con las características necesarias para proporcionar información significativa y veloz.

Comunicación clara, personalizada y proactiva

El cliente actual asume de antemano que la empresa lo conoce muy bien, ya que existen los medios para ello. De igual forma, espera que ésta le haga una propuesta individual, a la medida de sus características y necesidades. En el sector seguros, esto puede hacer referencia a una póliza o contrato personalizado, por citar un ejemplo.

Las experiencias omnicanal también son fundamentales para lograr este objetivo, ya que sin importar el medio que el cliente utilice, su información va a estar centralizada y la comunicación personalizada, brindándole un sentido de importancia y pertenencia. Además de la comodidad que esto conlleva.

“Cuando el consumidor adquiere un producto, ahora está mucho más en contacto con la marca y quiere que estas sean omnipresentes y omnicanales”.

**Charla CX digital: La evolución a través de trabajo remoto - Aarón Zoreda, CIO en Atento México, CX Day México 2021.*

Además, es importante mantener la comunicación permanente de la empresa hacia el cliente, y no únicamente esperar que éste se contacte en caso de una necesidad. Para ello se pueden implementar estrategias novedosas y efectivas, como ofrecer alternativas de up-selling y cross-selling.



Más del 40% de los clientes del sector dicen que no han tenido comunicación alguna con su empresa de seguros desde hace más de un año.

Canales automáticos de retroalimentación

Contar con los canales automáticos para que el cliente exprese sus opiniones, no solo le proporciona a éste un sentido de reconocimiento, sino que a la vez permite a la empresa recolectar datos importantes. El cliente por su parte valora el poder comunicar y recibir respuesta sobre sus dudas y necesidades.

Un estudio llevado a cabo en el 2022 por Medallia, pionera en gestión de CX, en el cual se recopiló información de profesionales de experiencia del cliente, experiencia del empleado y líderes en campos afines en grandes empresas de Estados Unidos, Canadá, México, Argentina, Colombia, Gran Bretaña, Alemania, Francia, España, Nueva Zelanda y Australia, entre otros, reveló que las probabilidades de reportar un crecimiento de ingresos de al menos un 20% en el último año, son 26 veces más altas para los líderes CX, que para las empresas rezagadas en el tema.



En Atento proporcionamos al sector seguros la tecnología y la sensibilidad humana que requiere para impulsar una operación centrada en las personas, que marque una diferencia significativa en rentabilidad y la sostenibilidad. Brindamos un enfoque consultivo, evaluamos y optimizamos la estrategia digital de las empresas, y entregamos soluciones seguras, basadas en datos que potencian la automatización, el autoservicio y la satisfacción general del cliente. Nuestras soluciones están diseñadas para apoyar a las empresas en atención al cliente, ventas, back office, e incluso soporte técnico.

Proporcionamos una solución omnicanal completa, gestionada en tiempo real que garantiza control total operacional y agilidad en la toma de decisiones. Integramos procesos automatizados con Data Science a lo largo del embudo de ventas, que trabajan de la mano con nuestro talento humano, para generar estrategias que incrementen los niveles de conversión. Así mismo, fusionamos el marketing digital y las ventas con herramientas de CRM BPO.

Ventas B2B

Unimos nuestra experiencia en ventas consultivas y el análisis para desarrollar experiencias novedosas que den resultados satisfactorios. Promovemos las mejores ofertas en el momento adecuado. Además, contamos con un equipo altamente calificado que trabaja en conversión de leads, gestión de cartera, y soporte de ventas de campo.

Ventas Digitales

Gestionamos el proceso de ventas de manera eficiente para conseguir las mejores tasas de conversión. Manejamos ventas tanto tradicionales como digitales, unidas a Data Science para maximizar la conversión, reducir los costos, y mejorar la experiencia de cliente.

Cross & Up-Selling

Desarrollamos campañas digitales inbound y outbound con consultoría de servicio y Data Science. Por medio del análisis de hábitos de consumo identificamos los intereses y necesidades de los clientes actuales, y realizamos ofertas acertadas de productos y/o servicios adicionales que complementen su experiencia con la marca.

Teniendo en cuenta estas claves, manteniendo una comunicación **clara, optimizada y continua, y trabajando de la mano con Atento**, lograrás mantener relaciones a largo plazo con clientes que compren una y otra vez tus productos y servicios, y traigan nuevos clientes a tu empresa.

Conoce nuestras soluciones de inteligencia artificial, analítica, automatización inteligente y customer engagement, y cómo aplicarlas a tu negocio. Implementa y optimiza rápidamente el CX de tu empresa por medio de nuestros Next Generation Services.

ATENTO



¡Contáctanos y da el paso al cambio!



**Chatea con
nuestro equipo**



**Visita nuestro
Sitio Web**



solucionesmksur@atento.com.co



www.atento.com



Atento

