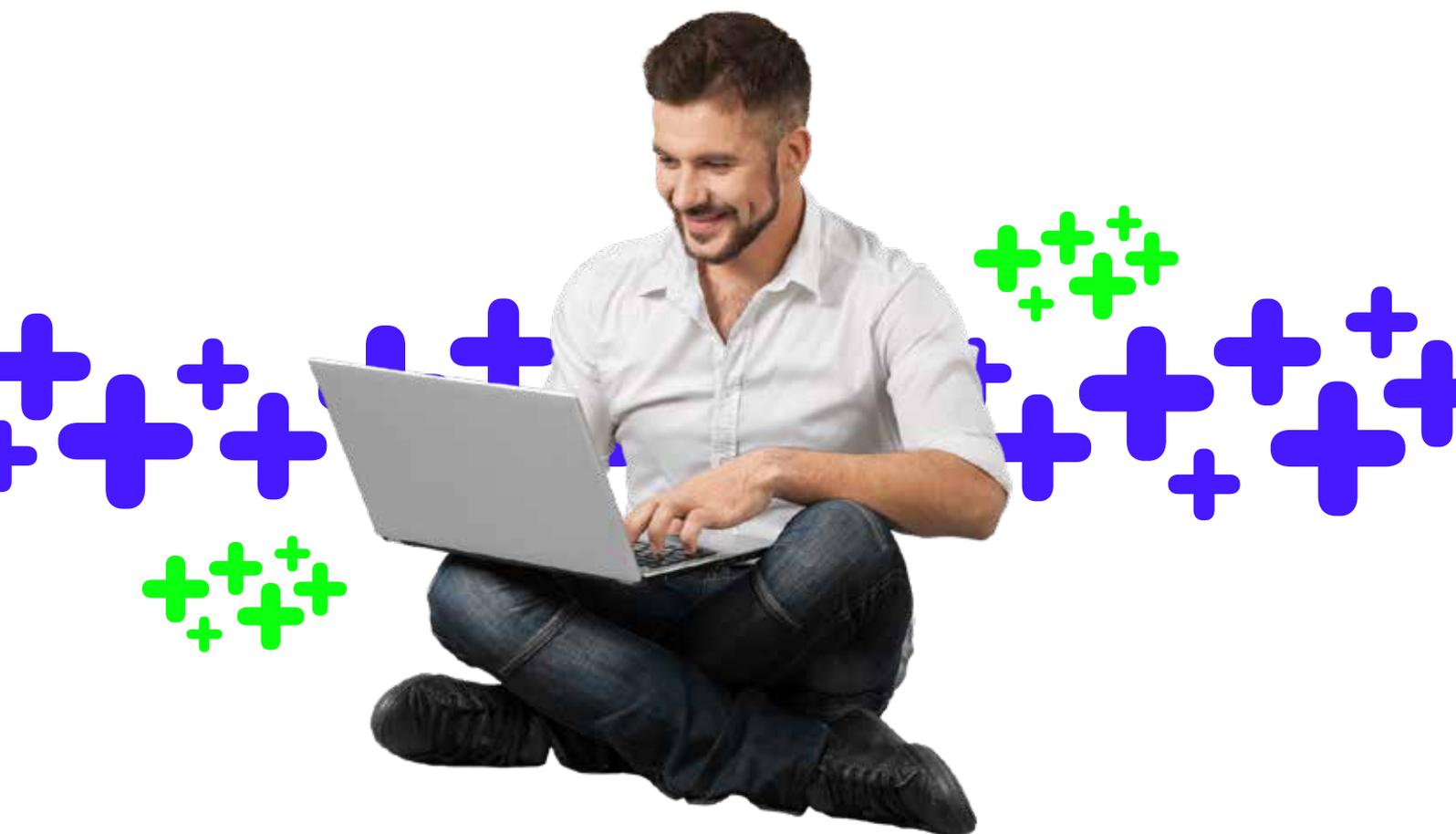


Innovación en CX para el sector seguros



El sector de seguros en América Latina enfrenta el desafío de redefinir la experiencia del cliente (CX) para mantener su competitividad en un mercado cada vez más digitalizado. Este proceso no solo implica adoptar nuevas tecnologías, sino también transformar la cultura organizacional y redefinir la interacción con los clientes. A medida que las aseguradoras buscan diferenciarse en sus servicios, el CX emerge como un pilar fundamental para la fidelización y la optimización de operaciones.



Las empresas que logran ofrecer una experiencia sin conflictos obtienen ventajas significativas en términos de satisfacción y retención de clientes. Sin embargo, muchos aún luchan por deshacerse de procesos anticuados y modernizarlos para garantizar una experiencia fluida e interactiva para cumplir con las expectativas actuales del mercado.

Ernst & Young, "2022 Global Insurance Outlook"



Las aseguradoras con capacidades tecnológicas avanzadas muestran un crecimiento en ingresos cinco veces superior al de sus competidores. Esto demuestra la importancia crítica de invertir en tecnología para mejorar el CX.

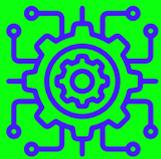
McKinsey, estudio "Tech-driven insurers: How to thrive in 2030" (agosto 2021)

Los pilares estratégicos para mejorar el CX en el sector de seguros incluyen la personalización del servicio, la automatización de los procesos, y la integración de tecnologías emergentes como IA y análisis de datos. Atento, con su experiencia en BPO y tecnologías avanzadas, juega un papel crucial en este mercado, ayudando a las aseguradoras a implementar estas estrategias eficazmente.



Integración de datos y análisis avanzados:

Las aseguradoras deben aprovechar el análisis de datos recopilados de múltiples fuentes para obtener una visión completa de las necesidades y preferencias de los clientes. La inteligencia artificial y el aprendizaje automático facilitan este proceso, permitiendo identificar tendencias y personalizar ofertas de manera proactiva y eficiente.



Automatización e hiperautomatización:

La implementación de tecnologías como la IA optimiza los procesos operativos, reduce tiempos de respuesta y mejora la eficiencia mediante la automatización de tareas. Los chatbots, por ejemplo, manejan consultas de clientes proporcionando respuestas instantáneas y liberando a los empleados para tareas más complejas.



Personalización de los servicios: Mediante el análisis de datos, las aseguradoras pueden personalizar servicios y optimizar sus comunicaciones ajustándose a las necesidades individuales de los clientes. Así pueden mejorar sus indicadores de satisfacción y fomentar la lealtad y retención de sus usuarios.



Fortalecimiento de la seguridad: La protección de la información del cliente y la infraestructura de TI es crucial. Las aseguradoras deben implementar medidas avanzadas como el cifrado y la autenticación multifactor, realizan auditorías regulares y forman a empleados en prácticas de seguridad para protegerse contra ciberataques.



Capacitación continua del personal: Las aseguradoras deben invertir en la formación continua de su personal en nuevas tecnologías y habilidades blandas, asegurando que están preparados para manejar las demandas tecnológicas y ofrecer un servicio al cliente de alta calidad.

El aumento de presupuestos en tecnología fue del 13.7%, lo que refleja la necesidad urgente de transformación digital en la industria, para mejorar la experiencia de los usuarios.

Deloitte, Insurance Industry Outlook de 2022





Transformamos tu Empresa con el apoyo de nuestros servicios:

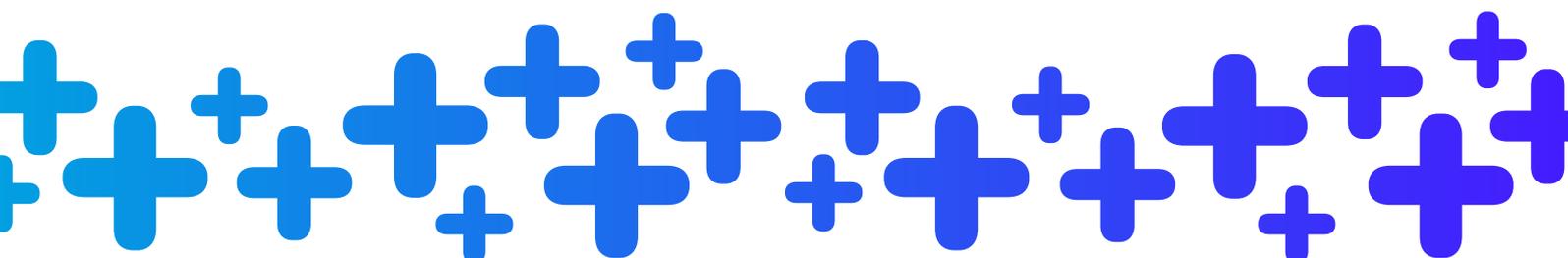
Como líderes en Business Transformation Outsourcing (BTO) y atención al cliente, en Atento estamos equipados para mejorar la experiencia del cliente (CX) en el sector de seguros con nuestro conjunto de soluciones avanzadas.

Nuestra capacidad para integrar y analizar datos mediante plataformas de CRM y otras tecnologías nos proporciona una visión completa para nuestros clientes. Esto nos permite personalizar servicios y prever necesidades futuras de manera más efectiva, mejorando la experiencia del cliente. También impulsamos la eficiencia operativa a través de IA y automatización, optimizando procesos clave como la gestión de reclamaciones.

Además, empleamos tecnologías de punta para personalizar las comunicaciones y los productos que ofrecemos a las aseguradoras, adaptándolas específicamente a las necesidades de cada cliente. Reforzamos la seguridad mediante la gestión de identidades, el monitoreo de seguridad y la protección contra amenazas tecnológicas, asegurando así la infraestructura de TI y los datos de los clientes. Ofrecemos programas de capacitación continua que abarcan tanto habilidades técnicas como blandas, esenciales para brindar un servicio al cliente excepcional. Esto nos asegura que las aseguradoras no solo se mantengan competitivas en el mercado, sino que también avancen en su transformación digital.

En Atento ofrecemos las herramientas y la experiencia necesarias para descubrir cómo alcanzar sus objetivos de CX y mantenerse competitivos en un mercado en evolución.

Hagamos que suceda ¡Agenda una cita hoy!



ATENTO



Chatea con
nuestro equipo



Visita nuestro
Sitio Web



solucionesmksur@atento.com.co



www.atento.com



Atento



Leading
Next Generation CX