

# Sector seguros



**5 Estrategias Innovadoras** para potenciar la experiencia del cliente en aseguradoras

ATENTO

# Contenido

## Página

 <b>1</b>	El verdadero enfoque está en la transformación de la industria aseguradora	<b>01</b>
 <b>2</b>	La importancia del CX en el Sector Asegurador	<b>01</b>
 <b>3</b>	Las 5 estrategias clave	<b>02</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li><b>a.</b> Integración de Datos y Análisis Avanzados</li><li><b>b.</b> Automatización e Hiperautomatización</li><li><b>c.</b> Personalización de los Servicios</li><li><b>d.</b> Fortalecimiento de la Seguridad</li><li><b>e.</b> Capacitación Continua del Personal</li></ul>	
 <b>4</b>	Soluciones de Atento para la Industria Aseguradora	<b>03</b>
 <b>5</b>	Casos de éxito	<b>04</b>
 <b>6</b>	Conclusión	<b>06</b>



# El verdadero enfoque está en la transformación de la industria aseguradora

La industria aseguradora enfrenta el desafío de redefinir la experiencia del cliente (CX) para mantener su competitividad en un mercado cada vez más digitalizado y personalizado. 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.

## La Importancia del CX en el Sector Asegurador

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 que cumpla con las expectativas actuales del mercado.

Ernst & Young, en el "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, en su estudio "Tech-driven insurers: How to thrive in 2030" (agosto 2021)

# Las 5 Estrategias Clave



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.

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.



Mediante el análisis de datos, las aseguradoras pueden personalizar servicios y optimizar sus comunicaciones ajustándose a las necesidades individuales de los clientes. Esto mejora los indicadores de satisfacción y fomenta la lealtad y retención de sus usuarios.

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, realizar auditorías regulares y formar a empleados en prácticas de seguridad para protegerse contra ciberataques.



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.

Con la infraestructura tecnológica correcta y estrategias centradas en la experiencia de cliente, las organizaciones aseguradoras pueden predecir acciones, automatizar tareas repetitivas y, con la intervención del toque humano, mejorar su interacción de manera que cada punto de contacto sea fluido, seguro y supere las expectativas.

# Soluciones de Atento para la Industria Aseguradora

En el dinámico mundo de los seguros, Atento se convierte en un partner estratégico de innovación, transformando la experiencia del cliente (CX) a través de soluciones vanguardistas que no solo elevan la calidad del servicio, sino que también redefinen las posibilidades dentro del sector asegurador. Con un enfoque en la agilidad y la adaptación, Atento destaca por su capacidad de gestionar eficazmente la fuerza laboral y satisfacer las demandas únicas de la industria de seguros, incluso en entornos de trabajo remotos.

## Nuestras Soluciones Incluyen:



### Gestión de la Experiencia del Cliente (CX)

Redefinimos cada punto de contacto con el cliente, asegurando una experiencia sin fricciones que fomente la lealtad y satisfacción del usuario final.



### Automación e Hiperautomatización

Optimizamos procesos operativos mediante tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, para reducir tiempos de respuesta y mejorar la eficiencia.



### Análisis Avanzado de Datos

Utilizamos herramientas de análisis y big data para obtener una visión integral del cliente, lo que nos permite personalizar ofertas y anticipar necesidades.



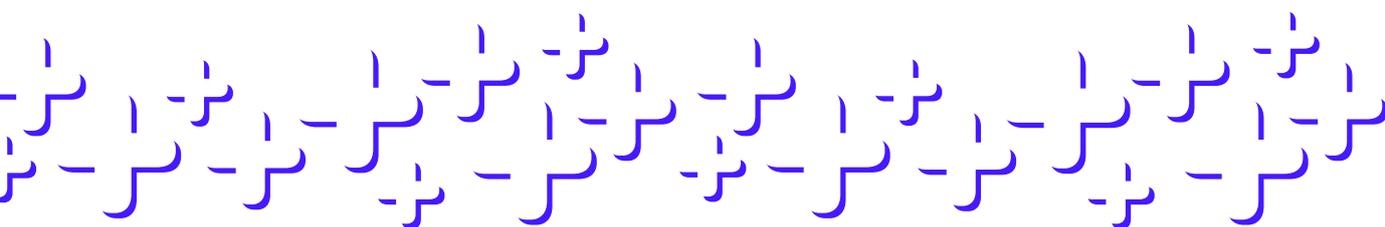
### Seguridad y Cumplimiento

Implementamos medidas avanzadas de seguridad para proteger la información del cliente y la infraestructura tecnológica, garantizando cumplimiento normativo y mitigación de riesgos.



### Capacitación Continua

Invertimos en la formación continua de nuestro equipo, asegurando que estén equipados con las últimas habilidades tecnológicas y de comunicación para ofrecer un servicio de alta calidad.



# Casos de éxito

## Elevando el Estándar en el Servicio de Seguros en Brasil

Un grupo financiero líder en Brasil se asoció con Atento para redefinir la excelencia en su servicio al cliente. Desde 2019, hemos implementado un modelo de atención al cliente Concierge, diseñado para ofrecer una experiencia exclusiva y personalizada.



### Retos:

Elevar el Net Promoter Score (NPS) y la satisfacción general del cliente.

### Soluciones:

- + Adoptamos metodologías de mejora continua.
- + Realizamos un mapeo exhaustivo del recorrido del cliente.
- + Implementamos programas de capacitación en comunicación empática.

### Resultados:

- + El NPS aumentó de 66 a 77, superando la zona de excelencia.
- + Mejoramos la productividad y aceleramos la resolución de problemas.



# Casos de éxito

## Centralización del Mercado Mexicano de Seguros

Un banco multinacional necesitaba expandir sus ventas de seguros en México. Atento fue seleccionado como socio global, ofreciendo soluciones de High Value Voice y Digital Sales.

### Estrategia:

- + Lanzamos un plan piloto con 5 agentes en El Salvador.
- + Realizamos entrenamiento cultural específico.
- + Incorporamos la tecnología Call Manager y un sistema de grabación para monitoreo de calidad.



### Resultados:

- + En 3 años, nuestro call center se convirtió en el primer canal de ventas del banco.
- + Las ventas se multiplicaron 86 veces mensualmente en comparación con el plan piloto.

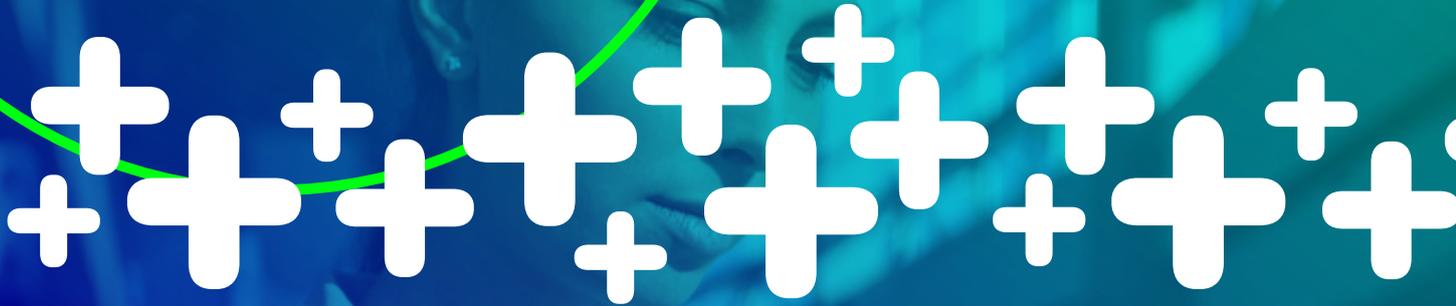
# Conclusión

Para mejorar la experiencia del cliente en el sector de seguros, es esencial implementar estrategias basadas en cinco pilares clave: personalización del servicio, automatización de procesos, integración de tecnologías emergentes, fortalecimiento de la seguridad y capacitación continua del personal. Estas estrategias reflejan el compromiso de la industria aseguradora con la diferenciación en un mercado altamente competitivo y especializado.

Con estas soluciones, las aseguradoras pueden abordar eficazmente los desafíos de personalización de servicios y anticipación de necesidades futuras de los clientes. Al adoptar tecnologías avanzadas y prácticas innovadoras, no solo se mejora la experiencia del cliente, sino que también se impulsa la eficiencia operativa y se fortalece la seguridad. Combinado con un equipo humano comprometido y capacitado, esto asegura que la industria aseguradora se mantenga competitiva y avance en su transformación digital.



# ATENTO



**¿Quieres mejorar la experiencia  
de tus clientes de seguros?**

**¡Contáctanos hoy mismo y descubre  
cómo nuestras soluciones pueden  
transformar tu negocio!**



**[www.atento.com](http://www.atento.com)**



**Atento**

**Technology**  
with human touch