

Asegurando el Futuro



Cómo la transformación digital redefine la experiencia del cliente en seguros

La industria de los seguros se encuentra en una encrucijada. Las expectativas de los clientes han cambiado drásticamente, impulsadas por la digitalización acelerada y el auge de las experiencias personalizadas. Hoy, los consumidores esperan respuestas rápidas, servicios omnicanal y procesos sin fricciones. Frente a este panorama, la transformación digital no es solo una opción: es un imperativo estratégico para asegurar la competitividad.

Tabla de contenido



- + **La nueva era de los seguros:** digital, ágil y centrada en el cliente.
- + Expectativas del nuevo cliente digital en seguros.
- + **Transformación digital:** del back-office a la experiencia total.
- + **El futuro:** hiperpersonalización y ecosistemas integrados.
- + Conclusión.
- + **Atento:** Socio de transformación para la industria de seguros.
- + Fuentes.

+ La nueva era de los seguros: digital, ágil y centrada en el cliente

La digitalización ha cambiado el juego para las aseguradoras. Según un informe de McKinsey, el 80% de los clientes considera que la experiencia que una empresa brinda es tan importante como sus productos o servicios ^[1]. Las compañías de seguros están adoptando tecnologías como la inteligencia artificial (IA), el procesamiento de lenguaje natural (PLN) y los datos en tiempo real para mejorar la interacción con sus usuarios y optimizar la experiencia del cliente.

Tendencias clave en la industria de seguros digitales:



Automatización de reclamos mediante inteligencia artificial.



Chatbots inteligentes que operan 24/7 en canales digitales.



Aplicaciones móviles intuitivas para la autogestión de pólizas.

^[1]McKinsey & Company. "The Future of Insurance: Customer Experience in the Digital Age". 2023.

+ Expectativas del nuevo cliente digital en seguros

Los nuevos consumidores valoran la personalización y la inmediatez. Un estudio de Accenture indica que el 74% de los asegurados estaría dispuesto a recibir servicios personalizados a cambio de compartir sus datos^[2]. Esta nueva mentalidad impulsa a las aseguradoras a rediseñar el customer journey y optimizar cada punto de contacto para ofrecer experiencias sin fricciones.

Lo que buscan los clientes digitales en seguros:



Procesos de suscripción más rápidos y simplificados.



Comunicación proactiva, empática y personalizada.



Canales digitales integrados, seguros y disponibles en tiempo real.

^[2]Accenture. "Insurance Consumer Study". 2022.



Transformación digital: del back-office a la experiencia total

La transformación no ocurre solo en el front-end. Las aseguradoras están rediseñando sus procesos internos con automatización robótica de procesos (RPA), herramientas de analítica avanzada y soluciones en la nube. Esto permite ofrecer una experiencia coherente y sin interrupciones en cada interacción con el cliente, desde la suscripción hasta el reclamo.

Impactos medibles de la transformación digital en seguros:



Reducción del **40%** en tiempos de respuesta promedio.^[3]



Aumento del **30%** en la satisfacción del cliente (CSAT).^[3]



Mejora del **25%** en la eficiencia operativa general.^[3]

^[3]Deloitte. "2024 Insurance Industry Outlook".

El futuro: hiperpersonalización y ecosistemas integrados

La próxima frontera es la hiperpersonalización basada en datos. Las aseguradoras estarán cada vez más conectadas a ecosistemas de salud, movilidad y hogar inteligente para anticipar necesidades, prevenir riesgos y ofrecer servicios proactivos. Según Gartner, para 2027 el 75% de las aseguradoras habrán implementado plataformas digitales de atención integrada y predictiva^[4].

Proyecciones clave:



Aumento de pólizas personalizadas y dinámicas.



Modelos de seguro basados en uso (UBI) y comportamiento.



Integración de dispositivos IoT en la evaluación de riesgos y gestión de siniestros.

Conclusión:

La transformación digital no es una meta, sino un proceso continuo que redefine la manera en que las aseguradoras se relacionan con sus clientes. Adoptar tecnologías emergentes, rediseñar procesos y enfocarse en la experiencia del cliente es la receta para mantenerse competitivo en el futuro. La innovación, la agilidad y la orientación al cliente deben estar en el centro de la estrategia de toda compañía de seguros.



^[4]Gartner. "Top Strategic Technology Trends for Insurance 2023".

+ Atento: Socio de transformación para la industria de seguros

En Atento entendemos que la experiencia del cliente es el nuevo campo de batalla. Por eso, acompañamos a aseguradoras en su camino hacia la transformación digital con soluciones de Business Transformation Outsourcing (BTO) que combinan tecnología, automatización y talento humano especializado.

Desde la automatización de procesos hasta la implementación de asistentes virtuales y centros de experiencia omnicanal, ayudamos a las compañías de seguros a mejorar su eficiencia operativa, aumentar la satisfacción de sus clientes y asegurar su futuro digital.

¿Quieres transformar la experiencia del cliente en seguros?

Descubre cómo podemos ayudarte en Atento.



Referencias

- [1] McKinsey & Company. "The Future of Insurance: Customer Experience in the Digital Age". 2023.
- [2] Accenture. "Insurance Consumer Study". 2022.
- [3] Deloitte. "2024 Insurance Industry Outlook".
- [4] Gartner. "Top Strategic Technology Trends for Insurance 2023".
- [5] Capgemini & Efma. "World Insurance Report 2023".
- [6] HubSpot. "SEO for Financial Services: Best Practices in 2024".
- [7] Google Search Central. "SEO Starter Guide".

ATENTO