



# Acelerar el éxito en los seguros

**Cómo impulsar la transformación con un propósito**





# Surfear la ola del cambio

Durante la última década, el sector de los seguros ha experimentado una profunda y vertiginosa transformación sin precedentes. La transformación de muchas tecnologías digitales y de los canales de engagement de los clientes (la nube, móviles, big data, redes sociales) propició el rápido surgimiento del “nuevo consumidor” y una enorme aceleración de las expectativas. La tecnología financiera abrió el camino. Le siguió la tecnología aplicada al sector de los seguros, aunque muchos dirán que no con la velocidad esperada.



El mundo de los seguros ha mostrado una resistencia muy notoria a los cambios; no es exagerado afirmar que las compañías de seguros son reacias a asumir riesgos. Sin embargo, encontrarse ante la disyuntiva de transformarse o quedarse atrás ha sido una bendición para el sector, que está ya inmerso en la transformación digital.

Para un sector que ya estaba tan convulsionado, la pandemia mundial de 2020 no pudo haber llegado en peor momento. Por decirlo de una manera más suave, el sector de los seguros se ha visto sometido a una gran presión al estar en el punto de mira de la opinión pública.

Ya no volveremos a la “antigua normalidad”. La única alternativa es enfrentarse a la complejidad que plantean los retos actuales. Aun así, no es fácil interpretar cómo alcanzar nuevos objetivos de modernización. La complejidad es doble: no se trata solo de debatir sobre tecnología, sino también de plantearse un cambio de cultura. Históricamente, el sector ha priorizado las pólizas en cada paso que ha dado. El sector es consciente de ello y ha intentado enmascarar de algún modo su enfoque en las pólizas, pero ha llegado el momento de poner al cliente en el centro, relegando las pólizas a los contratos de back office y a los registros contables.

Es momento de enfrentarse a estos retos y construir unos cimientos sólidos capaces de garantizar el crecimiento en el futuro.



# Lo que plantea este reto

La tecnología de los seguros está demostrando ser tanto un caldo de cultivo para la innovación como un campo de batalla en el que las aseguradoras deben competir. Los seguros son un sector que todo el mundo considera complejo, con múltiples actores implicados en cada transacción: aseguradoras, entidades gestoras, corredores, multitarificadores... la lista es interminable.

Las exigencias digitales de los clientes actuales incrementan la complejidad en el ámbito online de la conectividad y las redes sociales. En lugar de verse superadas por esta complejidad, las aseguradoras deben adoptar la transformación digital si quieren estar a la altura de las exigencias actuales y anticiparse a las futuras.

Ha llegado la hora de que las aseguradoras **arrasen con la complejidad**.

En este e-book, analizaremos cuatro de los retos más exigentes a los que se enfrenta el sector y veremos cómo abordarlos.

- 1. Aumento de las expectativas de los clientes**
- 2. Resiliencia operativa**
- 3. Innovación tecnológica en los seguros**
- 4. Complejidad central**



## EJE 1 RESUMEN

# Optimizar la experiencia del cliente

Las expectativas de los clientes siguen aumentando a medida que la popularidad de los productos de autoservicio a la carta crece a gran velocidad. Esto ha provocado un cambio en las principales aseguradoras: ahora su objetivo se centra, sobre todo, en darles más poder a los clientes, proporcionándoles un mayor control sobre sus productos, servicios y datos. En el contexto actual, resulta imprescindible proporcionar una gran experiencia. La revista **Forbes** ha pronosticado que las estrategias basadas en servicios que mejoran la experiencia del cliente tendrán un impacto muy significativo en el crecimiento y la retención de los clientes.

### **Pega marca la diferencia**

Actualmente, los clientes de las compañías de seguros exigen experiencias personalizadas, simplificadas, de autoservicio y omnicanal cuando y donde ellos deseen. Se trata de una tarea complicada, en especial cuando se ofrece a través de una arquitectura de TI que, por su propia naturaleza, ya es compleja. Pega ayuda a las aseguradoras a desarrollar un customer engagement personalizado mediante Pega Customer Decision Hub™, una plataforma que permite a las aseguradoras realizar la acción correcta en cada interacción, en tiempo real y en cada canal. Esta estrategia permite impulsar la satisfacción de los clientes, el crecimiento y los resultados económicos, sea cual sea la infraestructura de TI heredada.





## EJE 1 ESTUDIO DE CASO: GREAT AMERICAN INSURANCE

# Optimizar la experiencia del cliente

### El problema

Great American Annuity Group buscaba simplificar las anualidades de más de 500.000 asegurados y la formación y el uso diario de aplicaciones para sus representantes de servicio al cliente (CSR). Los representantes de servicio se atascaban cambiando entre 15 sistemas, lo que afectaba la resolución en la primera llamada y la satisfacción global del cliente. Un escritorio de CSR unificado era el requisito indispensable para cumplir con el compromiso de “hacer que lo simple suceda”.

### La solución

Great American implementó Pega Customer Service™ para optimizar el proceso de anualidades. La implementación en 14 semanas permitió que la organización unificara la experiencia de CSR, lo que redujo las llamadas repetidas y llamadas de estado. Los representantes de servicio al cliente ya no necesitan dedicar su valioso tiempo a tareas mecánicas, puesto que las capacidades de procesamiento directo de Pega permiten lograr experiencias de servicio intuitivas y automatizadas, tanto para los representantes como para los titulares de pólizas.

### Los resultados

Con Pega, Great American implementó su plataforma de Pega Customer Service en tan solo 14 semanas, haciendo más sencillo para sus representantes ofrecer un servicio excepcional, rápido y optimizado a sus titulares de pólizas de anualidades.

- Implementación en 14 semanas
- Consolidación de sistemas de 15 a 1
- Reducción en el proceso de retiro de días a 7 minutos
- Reducción del 50 % del tiempo requerido para cambios de direcciones

“El sistema no solo nos permite ofrecerle una óptima experiencia al cliente, sino hacerlo rápidamente, en tiempo real y sin errores”.

**Chad Stewart, CIO, Annuity Group,  
Great American Insurance Group**

## EJE 2 RESUMEN

# Ofrecer resiliencia operativa

El año 2020 fue un año único. Pese a todas las disrupciones experimentadas, también hemos asistido a un notable proceso de aceleración. La pandemia ha servido como llamada de atención para el sector de los seguros, provocando la aceleración de plazos y forzando a las aseguradoras a cambiar las prioridades en sus objetivos y a prepararse mejor de cara a los cambios que se vislumbran en el horizonte.

Para muchas aseguradoras, esto ha provocado que la transformación digital haya dejado de ser percibida como un proceso lento y gradual. Ahora su prioridad es máxima. Se está invirtiendo no solo en tecnología, sino también en personal especializado, algo que no se podía retrasar más.

### **Pega marca la diferencia**

La transformación resulta compleja, especialmente al tratar con sistemas heredados. El trabajo de Pega consiste en orientar a las aseguradoras en los proyectos de modernización y en racionalizar los entornos heredados, simplificando, durante este proceso, el entorno de TI operativo. Gracias a la automatización inteligente de Pega, las aseguradoras han podido simplificar sus operaciones y desechar las tareas que ocupan mucho tiempo, lo cual ha permitido acelerar el éxito de los proyectos y agilizar el retorno de la inversión.





## EJE 2 ESTUDIO DE CASO: AFLAC

# Ofrecer resiliencia operativa

### El problema

Aflac, líder en seguros complementarios en los Estados Unidos y Japón, ofrece protección financiera a más de 50 millones de clientes. Debido a que se enfrentaba semanalmente a miles de solicitudes solo por correo electrónico, Aflac buscaba unificar la clasificación y la asignación manuales del trabajo en todo su centro de contacto.

### La solución

Para alinearse con su visión "One Digital Aflac", Aflac tomó la iniciativa de reinventar la forma en la que se conecta con los clientes, agentes y titulares de pólizas. La tecnología de bot de correo electrónico impulsada por la IA dentro de Pega Customer Service™ usa Natural Language Processing para comprender el contexto del cliente. El proveedor de seguros ahora puede clasificar automáticamente los correos electrónicos, asignar los casos y utilizar el bot de correo electrónico para optimizar la respuesta a las consultas.

### Los resultados

- Procesamiento exitoso de más de 3000 correos electrónicos por semana
- Procesamiento y respuesta automáticos al 30 % de los correos electrónicos entrantes a través del procesamiento directo, sin la necesidad de un agente
- Respuesta acelerada del 70 % restante de los correos electrónicos con sugerencias generadas por IA para los agentes

"Ya no se trata de trabajar en elementos centrados en la tecnología, se trata de enfocarse en los elementos centrados en el cliente".

- Rich Gilbert, director de Información Digital de Aflac

## EJE 3 RESUMEN

# Impulsar la innovación

La inversión en tecnología no solo sirve para que las aseguradoras crezcan, sino también es un método viable para recuperarse de algunos impactos que ha tenido la pandemia en el sector. Aunque la tecnología ha sido el ámbito en el que más han invertido las aseguradoras durante los últimos tres años, la pandemia ha provocado una aceleración de sus iniciativas de transformación digital, tal como afirma [Deloitte](#). Las empresas han rastreado el mercado en busca de tecnologías aplicadas al sector de los seguros que puedan ayudar a aumentar las interacciones virtuales en las ventas y reclamaciones, así como reducir los gastos. Las expectativas sobre seguros personalizados no dejan de crecer; en este contexto, la innovación técnica está ayudando a las aseguradoras a ofrecer servicios integrados, personalizados y con gran riqueza de datos en todo momento.

### **Pega marca la diferencia**

Pega ofrece soluciones innovadoras, desde la automatización inteligente, la gestión de la distribución e Internet de las cosas (IoT) hasta el análisis predictivo, la automatización e inteligencia robóticas, la automatización de las suscripciones y el desarrollo continuado de productos. Esto ayuda a las aseguradoras a imponerse en la carrera de la innovación. Y es que la innovación se ha convertido en el Business As Usual con el menor riesgo posible.





## EJE 3 ESTUDIO DE CASO: ACHMEA

# Impulsar la innovación

### El problema

Achmea, fundada en el año 1811, es la mayor compañía de seguros de los Países Bajos en seguros de salud y distintos del de vida, con 10 millones de clientes. Achmea deseaba establecer relaciones duraderas y de alto valor con cada uno de sus clientes. Sin embargo, la falta de conexión entre los canales y una toma de decisiones en silos dificultaban cumplir con la promesa de conseguir un engagement fluido y omnicanal.

### La solución

Gracias a Pega Customer Decision Hub™, Achmea ha unificado sus canales entrantes, salientes, propios y de pago con un cerebro central. La organización ha pasado de un enfoque centrado en los productos a mantener un diálogo dinámico con todos sus clientes.

En cada conversación, el Customer Decision Hub ofrece recomendaciones personalizadas de mejores acciones siguientes que maximizan el valor tanto para el cliente como para la compañía. Gracias a la centralización de la toma de decisiones, ahora cada canal aprende de los demás. En el momento en que cambia el contexto de un cliente, Achmea lo reconoce y ajusta la experiencia en consonancia.

### Los resultados

Gracias a la implementación de un planteamiento basado en el customer engagement que permite diferentes experiencias, Achmea ha obtenido resultados como:

- 85 % de tasa de ahorro al utilizar recomendaciones de mejor acción siguiente
- Aumento del 27 % en las acciones de up-sell y cross-sell en línea
- 41 % de tasa de conversión de la web al centro de llamadas

“Gracias a Pega, nuestro enfoque de mejor acción siguiente es omnicanal. Lo importante es tener una sola voz y proyectar una única marca para el cliente, sea cual sea el canal”.

**- Jeroen Dijkstra, gerente de productos,  
Personalización omnicanal, Achmea**

## EJE 4 RESUMEN

# Optimice la complejidad central

Un reto común para muchas aseguradoras es ofrecer excelencia en el servicio en una infraestructura de sistemas centrales compleja y en silos. En este entorno, las aseguradoras confían generalmente en el heroísmo del personal de servicio mientras navegan por procesos desconectados para ofrecer la solución correcta a sus clientes. Además, las aseguradoras deben responder al deseo creciente de ofertas que prioricen lo digital y que puedan conectar a los titulares de pólizas desde cualquier canal con los sistemas de registro adecuados de forma fluida.

El nuevo enfoque ayuda a las aseguradoras a realizar el trabajo mediante la eliminación de los silos técnicos y la interacción con los titulares de pólizas de la forma que mejor se adapte a sus necesidades. Esto requiere capacidades de customer engagement que puedan conectar las experiencias de los titulares de pólizas de extremo a extremo en los diferentes canales y seguir el ritmo de las exigencias de un ecosistema de seguros de rápida evolución.

### Pega marca la diferencia

Las aseguradoras pueden eliminar la complejidad operativa y ofrecer resultados a los clientes sin reemplazar sus sistemas actuales. El enfoque basado en casos de Pega ayuda a gestionar los procesos complejos en los sistemas centrales, lo que permite unificar la experiencia tanto para los empleados como para los titulares de pólizas. Simplemente requiere enfocarse en el resultado del un cliente a la vez y construir a partir de allí. Las aseguradoras definen los datos a los que necesita acceder desde la capa inferior de su arquitectura empresarial y definen las reglas para los canales que utilizará para conectarse con sus clientes en el front-end, la capa superior de su arquitectura. Este enfoque Center-out™ ayuda a las aseguradoras a transformarse en todos los canales y sistemas centrales actuales. También libera al personal para que pueda dedicar más tiempo a ayudar a los clientes con consultas complejas y proporciona ya las experiencias del cliente del futuro.





## EJE 4 ESTUDIO DE CASO: NEW YORK LIFE

# Optimice la complejidad central

### El problema

New York Life buscaba aprovechar el potencial de los datos basados en la intención para mejorar la experiencia del cliente. Los agentes de servicio perdían tiempo conectándose y cambiando entre aplicaciones para resolver las solicitudes rutinarias del servicio al cliente. En última instancia, su objetivo era simplificar la experiencia de los CSR.

### La solución

Gracias a Pega Customer Service, New York Life unificó varias pantallas de escritorio en una sola. La automatización de los procesos manuales con una serie de reglas dentro del escritorio de Pega les permite a los agentes ver todas las acciones disponibles para su proceso en una sola vista. Esto les proporciona la capacidad de completar de forma fluida las solicitudes de los clientes sin los retrasos de cambiar entre pantallas o procesos manuales.

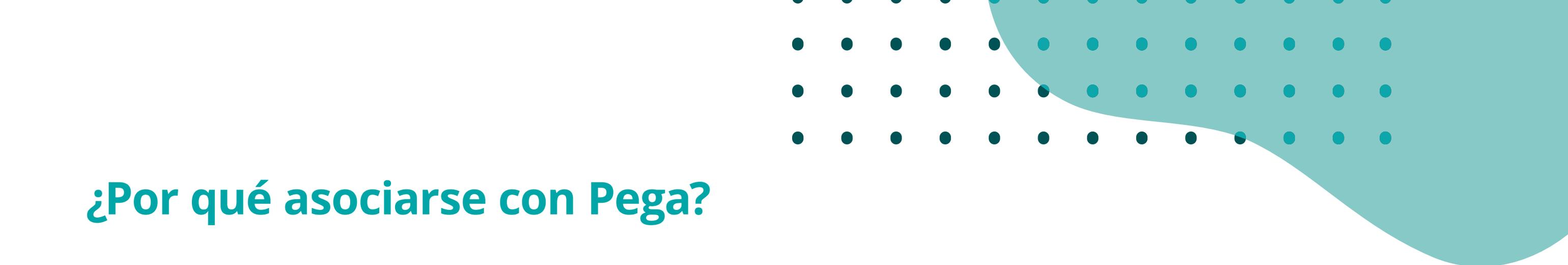
En la actualidad, las aseguradoras necesitan proporcionar un servicio eficiente y personalizado a los clientes. New York Life trabajó con Pega para simplificar el escritorio de los agentes reduciendo varias pantallas a una sola. ¿El resultado? Una interfaz de escritorio optimizada e intuitiva para el agente.

### Los resultados

- Unificación de varias pantallas de escritorio en una sola pantalla
- Reducción significativa del tiempo de procesamiento de llamadas
- Mejora del tiempo de formación en 2 semanas
- Posibilidad de que los representantes se centren en el cliente

“Unificamos varias pantallas en una sola. El agente ahora puede ver todas las acciones disponibles en una sola pantalla. Nuestro tiempo promedio de procesamiento es mucho menor. Solo deben hacer clic allí, ingresar la información de cambio a nueva dirección y ¡listo!”

– **Lakshmi Weiss, desarrolladora sénior, New York Life**



## ¿Por qué asociarse con Pega?

Pega es el socio estratégico de confianza que ayuda a las compañías de seguros a acabar con la complejidad de los procesos y ofrecer experiencias que permitan alcanzar el éxito. Asociarse con Pega puede ayudar a las aseguradoras a obtener rápidamente una ventaja competitiva, superar a la competencia y ofrecer valor para los inversores de forma permanente.

Además, Pega contribuye a que las aseguradoras ofrezcan un mayor valor para sus clientes, mejoren sus engagements y proporcionen más recursos a sus empleados durante este periodo de transformación e incertidumbre sin precedentes. Hacemos posible que nuestros clientes simplifiquen su tecnología actual e implementen sin problemas nuevas soluciones líderes en el mercado: unas soluciones que optimizan la rentabilidad, acortan los tiempos de adquisición y reducen los ratios de gastos.

Pero, ante todo, nuestro objetivo es mejorar la satisfacción de los clientes. Nuestra estrategia sitúa al cliente en el centro de todos nuestros procesos, ayudando a las aseguradoras a ofrecer la protección proactiva y centrada en el cliente que este exige: algo que hacemos de la forma más rápida, sencilla y en todos los canales.

Ayudamos a las aseguradoras en las adquisiciones y reclamaciones, y asistimos al back office para poder alcanzar KPI que aceleren el crecimiento en aspectos como la mejora de la rentabilidad, la reducción de los índices de gastos operativos, los tiempos de entrega y el cumplimiento de la normativa correspondiente.

Con Pega, las aseguradoras pueden tomar las decisiones correctas para conseguir los resultados deseados, acabando con la complejidad y acelerando la ejecución. Podemos simplificar lo que tiene, lo que necesita y cómo lo ofrece.

# Arrase con la complejidad: Dé el primer paso hoy mismo

La experiencia inigualable de Pega y su probada trayectoria dentro del sector de las aseguradoras nos convierte en una apuesta de total confianza para guiarlo en *su propia* transformación. Pero no se fíe de nuestras palabras: por eso hemos querido compartir varios casos que ilustran nuestra contribución al éxito de nuestros clientes.

Póngase en contacto con nosotros hoy mismo y pise a fondo el acelerador del éxito.

Para obtener más información, visítenos en [pega.com/es](https://pega.com/es).

---

## Acerca de Pegasystems

Pega provee software innovador que elimina la complejidad del negocio. Desde maximizar el valor del tiempo de vida del cliente hasta optimizar el servicio, pasando por un aumento de la eficacia, ayudamos a marcas líderes de todo el mundo a solucionar problemas con rapidez y transformarse para el futuro. Pega ayuda a sus clientes a tomar mejores decisiones y a desarrollar su trabajo con IA en tiempo real y automatización inteligente. Desde 1983, hemos construido nuestra arquitectura escalable y nuestra plataforma low-code para adelantarnos a los cambios. Nuestras soluciones les permiten a nuestros clientes ahorrar tiempo, para que sus empleados y sus propios clientes puedan dedicarse a las tareas más importantes.

Para más información, visítenos en [pega.com/es](https://pega.com/es)

© 2021 Pegasystems, Inc. Todos los derechos reservados. Todas las marcas comerciales son propiedad de sus respectivos dueños.

