

# Experiencias Reales en Transformación Digital de líderes de seguros



**26**  
CONVENCIÓN DE  
ASEGURADORES  
AMIS

# Experiencias Reales en Transformación Digital de líderes de seguros

Enrique Perezyera

VP y Director General SugarCRM Latinamerica

# Cientes en Múltiples Verticales

Más de 7,200 Clientes Worldwide

## Manufacturing



## Consumer Goods/Retail



## Financial Services & Insurance



## Technology



## Transportation & Logistics



## Healthcare



## Government/Non-profit



## Business Services



## Education



## Travel & Leisure



# Cientes – Sector Aseguradoras



# 6 Elementos Clave para el Éxito de la Aseguradora en la Era Digital



**Visión Centrada  
en el Cliente**



**Uso de  
Aplicaciones  
Móviles**



**Perfilación  
A través de  
Analíticos**



**Impacto del Internet  
de las Cosas**

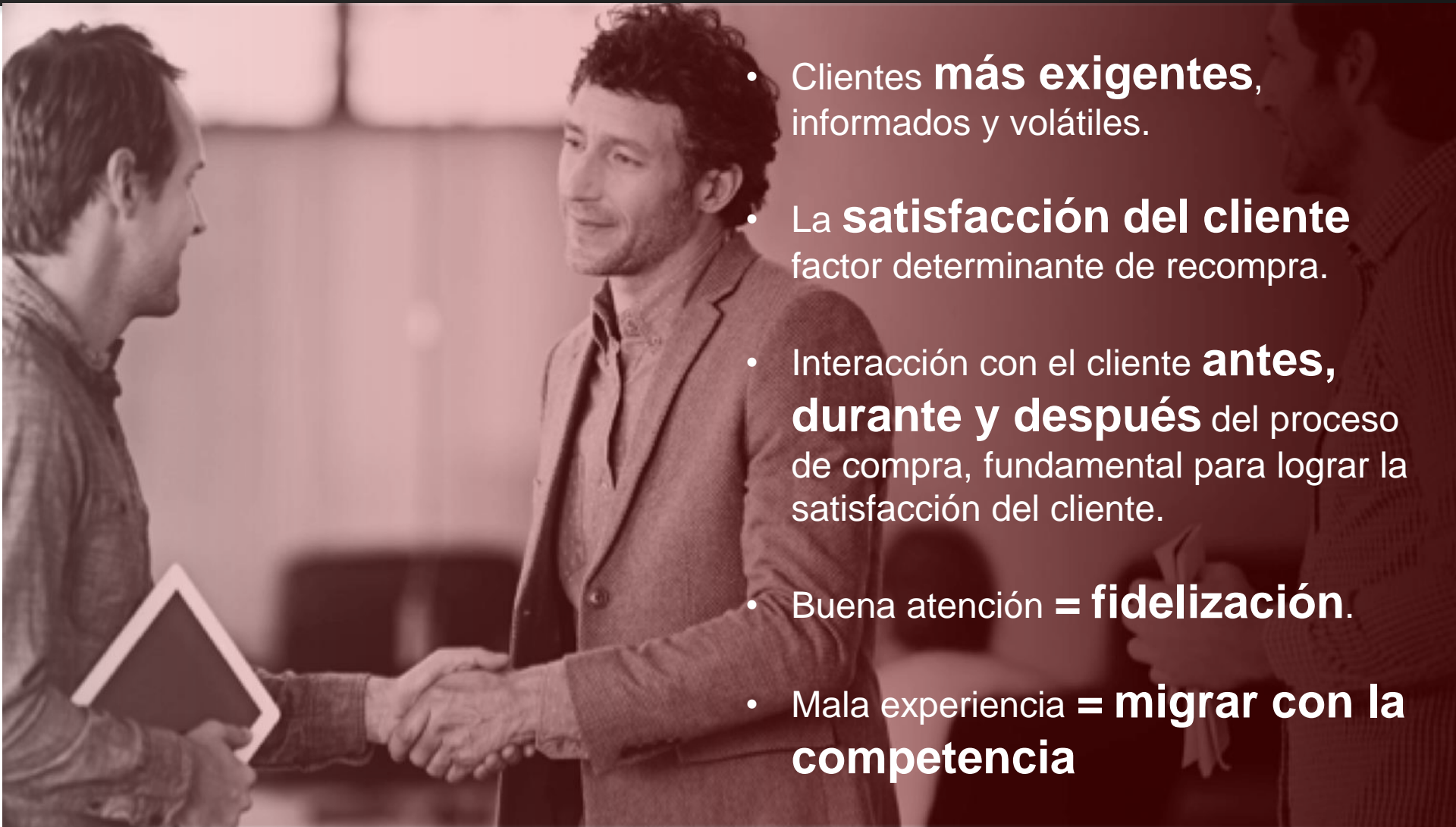


**Estrategia de  
Multicanalidad**



**Seguridad de  
los Datos**

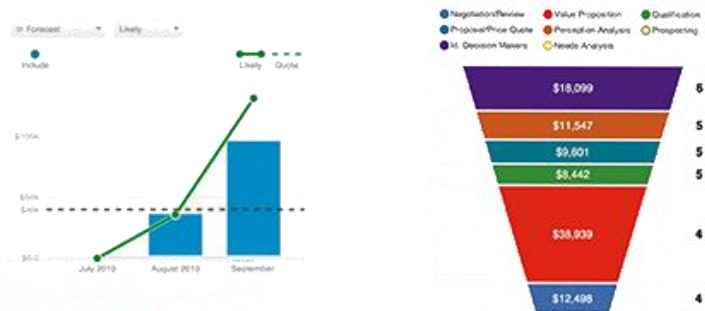
# 1. Visión Centrada del Cliente



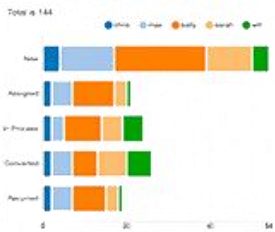
- Clientes **más exigentes**, informados y volátiles.
- La **satisfacción del cliente** factor determinante de recompra.
- Interacción con el cliente **antes, durante y después** del proceso de compra, fundamental para lograr la satisfacción del cliente.
- Buena atención = **fidelización**.
- Mala experiencia = **migrar con la competencia**



## 2. Perfilación Profunda vía Analíticos



- 12** Linked: Screenshot to Need to purchase additional licenses. Name: [Name] | [Date]
- 01** Updated: Assigned To on Need to purchase additional licenses. Jan Smith | [Date]
- 02** Linked: Constrate Trust LLC to Need to purchase additional licenses. Jan Smith | [Date]



- Recabar e integrar información para obtener **conocimiento profundo del cliente**.
- Sistematizar ésta información en un CRM para tener **visibilidad total del cliente** y crear perfiles profundos.
- Crear **ofertas de cobertura personalizada** con una alta precisión.

# 3. Estrategia de Multicanalidad

- Los clientes hoy **compran** de manera **diferente**.
- La **Generación X** y los **Milenials** representan una mayor parte del mercado de seguros.
- Las aseguradoras, tendrán que **adaptarse** a los nuevos patrones de consumo e **ir al encuentro del cliente**.





# 4. Uso de Aplicaciones Móviles

Permiten al cliente:

- Acceder a **información** previa a la compra del seguro.
- Reportar **siniestros**, hacer **reclamos**, dar **seguimiento** a su **caso**.

Y a usted le permite **habilitar** a su **fuerza de ventas** y **personal de servicio en campo**.

Capacidad **on-line/off-line**, indispensable para cumplir con su labor desde cualquier lugar.



## 5. Impacto del Internet de las Cosas

- Recabar datos desde **dispositivos habilitados con sensores** y conectados a internet.
- Concentrar los datos en una plataforma **CRM** y convertirlos en Inteligencia del cliente vía **analíticos**.
- Crear **nuevos productos, ofertas y campañas personalizadas**, y predecir nivel de respuesta con precisión.

# 6. Seguridad de los Datos

Las aseguradoras enfrentarán el reto de **resguardar información sensible** de sus clientes.

La enorme acumulación, tratamiento y **consignación a terceros** de los datos del cliente implican una gran responsabilidad.

Evite soluciones de CRM basadas en **nubes públicas** propietarias compartidas, ya que **dificultan el cumplimiento regulatorio**:

- Coexistencia de datos de diferentes compañías.
- Distribución de los datos en otra jurisdicción o múltiples jurisdicciones.
- Vulnerabilidad ante hackers y escrutinio de los gobiernos extranjeros (Ley Patriota de EU).



# 6 Elementos Clave para el Éxito de la Aseguradora en la Era Digital



**Visión Centrada  
en el Cliente**



**Uso de  
Aplicaciones  
Móviles**



**Perfilación  
A través de  
Analíticos**



**Impacto del Internet  
de las Cosas**



**Estrategia de  
Multicanalidad**



**Seguridad de  
los Datos**

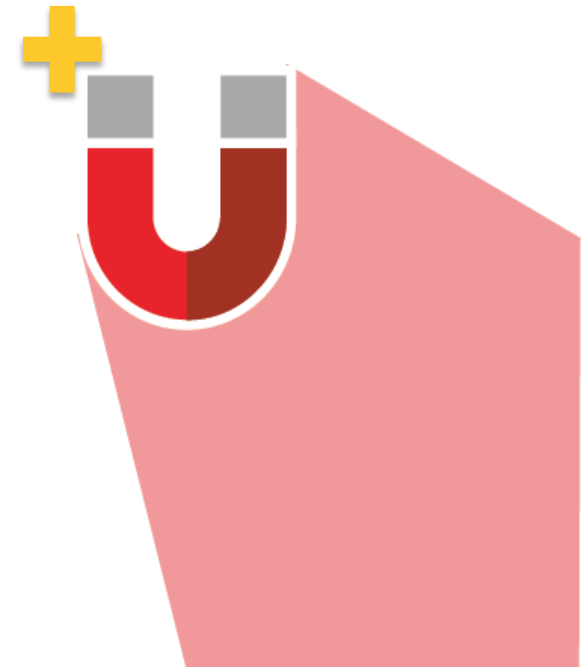
# ¿Cómo Atraer más Asegurados?



**Mejore el proceso de calificación y análisis de las necesidades de sus prospectos.**



**Haga llegar mensajes adecuados y oportunos en cada momento del proceso de compra.**





# ¿Cómo incrementar los índices de Renovación y Retención?



**Fidelize creando experiencias impactantes, a partir del conocimiento de cada cliente.**

**Agilice sus procesos de autoservicio.**



**Habilite mecanismos de envío masivo de información.**

**Genere inteligencia comercial para ventas cruzadas.**



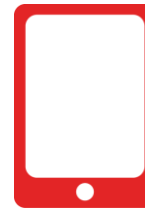
# ¿Cómo hacer más Eficiente la Emisión de Pólizas?



**Emita sus  
pólizas en línea.**



**Agilice el pago  
de comisiones a  
Brokers y Agentes.**



**Integre sistemas  
de cobranza móvil.**



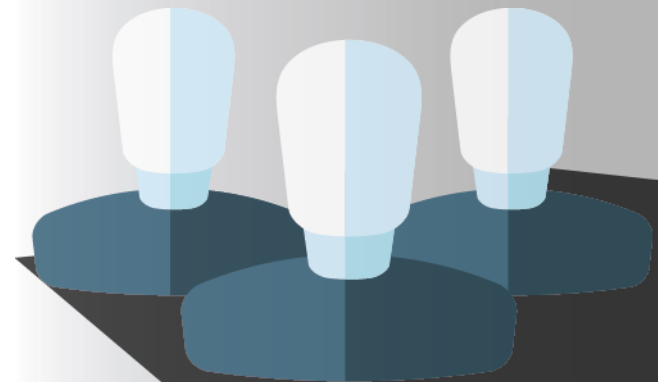
# ¿Cómo mejorar la Implementación de Pólizas Grupales?



**Incremente la Cultura de Uso de la Póliza**



**Desarrolle Trazabilidad y control en implementaciones grupales**



# ¿Cómo facilitar los procesos de altas, bajas y cambios en pólizas grupales?

**Anticipe y genere alertas para la renovación de pólizas**



**Analice el comportamiento de sus clientes para predecir y evitar posibles bajas**

**Mejore la experiencia en emisiones endosos y bajas**



# Recapitulando



Mejore el proceso de calificación y análisis de las necesidades de sus prospectos.



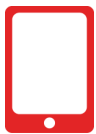
Haga llegar mensajes adecuados y oportunos en cada momento del proceso de compra.



Habilite mecanismos de envío masivo de información.



Emita sus pólizas en línea.



Integre sistemas de cobranza móvil.



Desarrolle Trazabilidad y control en implementaciones grupales

Fidelice creando experiencias impactantes, a partir del conocimiento de cada cliente.



Agilice sus procesos de autoservicio.



Genere inteligencia comercial para ventas cruzadas.



Agilice el pago de comisiones a Brokers y Agentes.



Incremente la Cultura de Uso de la Póliza



Anticipe y genere alertas para la renovación de pólizas

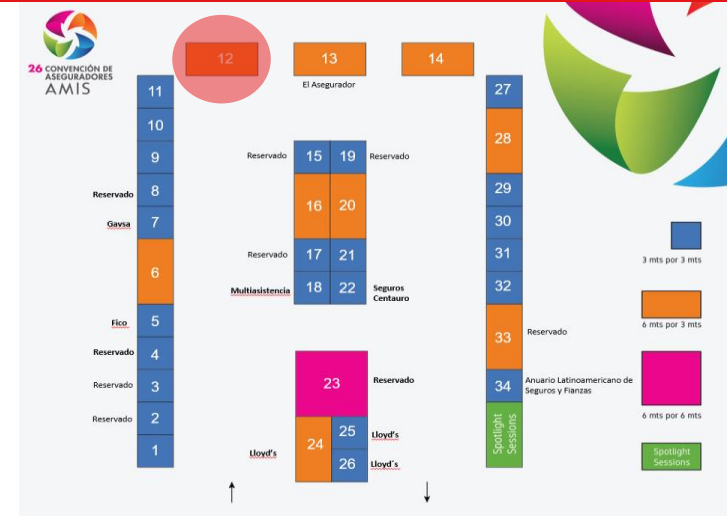




# Área de Exhibición de Patrocinadores

## Stand 12

¡Los esperamos!



**SugarCRM** permite a las empresas crear relaciones más productivas con sus clientes mediante la adopción CRM más innovadora y accesible del mercado. Con más de 1.5 millones de usuarios que operan en 115 países, **SugarCRM** ha sido ratificado como **Vicentino** por Gartner por tercer año consecutivo.

Entre sus clientes globales destaca **EM** con más de 30.000 usuarios. **Deppagar.com, Sagaris Montarroy, Mungá Cosas Bienes, Protoner, Sag auto, Sincro Unifin, Quaker State, Daxin y Pakalote Express**, son algunos de sus clientes locales.

Para más información visita [www.sugarcrm.com/guestadras.com](http://www.sugarcrm.com/guestadras.com)  
Tel: 01 800 091 8011

## ¿QUÉ HACE ÚNICO A SUGAR?

- DA EL PODER A LOS INDIVIDUOS**
  - Experiencia de usuario intuitiva, totalmente personalizable a nivel usuario.
  - Automatización de complejas flujos de trabajo a través de diversos departamentos favoreciendo la colaboración entre áreas.
  - Inteligencia del cliente a través de todo el customer journey.
- PLATAFORMA MAS ADAPTABLE**
  - Puede usarse en más de 100 idiomas, previa, en línea o en implementación híbrida. 100% portable entre cualquier tipo de entornos.
  - Fácil integración con aplicaciones empresariales y fuentes de datos conectadas.
  - Otimize la mayor capacidad de personalización.
- MÁS ALTO VALOR DE NEGOCIO**
  - Más Completo – con capacidades de Ventas, Servicio y Marketing por un solo precio. Sin 20000 dólares.
  - Costo Total de Propiedad más bajo – Solución más económica del mercado para adaptarse, personalizar, integrar y administrar usando herramientas y habilidades disponibles en el mercado.
- RECONOCIMIENTOS DE LA INDUSTRIA**
  - Customer Choice
  - Best of Breed
  - 50

### CRM-Overall Scores

CRM	Score
Sugar CRM	9.3
Oracle	8.8
Microsoft	8.4
Salesforce.com	8.2
ACT!	8.0
SAP	7.8
Average	8.0

Source: Gartner, 2016, Research ID: G00312812

## PARTICIPA

Esta tarjeta le da la oportunidad de participar en una acción promocional de "Realidad aumentada". Solo sigue los siguientes instrucciones:

1. Like con atención el contenido de participar en una acción promocional de "Realidad aumentada".
2. Deja una tarjeta de comentario de esta tarjeta.
3. Propone una nueva idea a un representante de **SugarCRM** de Realidad Aumentada para descubrir el siguiente paso en tu tarjeta.

Descubre como **SugarCRM** permite a las empresas crear relaciones más productivas con sus clientes y **aprovecha la oportunidad de llevarte un obsequio de la marca Taylor Made** uno de nuestros productos favoritos, que es complemento ideal para tu equipo de golf.

**GANASTE**

\*Acción para efectos promocionales únicamente\*

# Preguntas?



**26**  
CONVENCIÓN DE  
ASEGURADORES  
AMIS

# Datos de Contacto.



[Information-LATAM@sugarcrm.com](mailto:Information-LATAM@sugarcrm.com)

01.800.681.8011



En caso de tener dudas o comentarios, las pueden hacer llegar al siguiente correo electrónico:

[arealegal@amis.com.mx](mailto:arealegal@amis.com.mx)

Con gusto las atenderemos.