



Innovando a través de lecciones aprendidas de transformación en seguros. Una perspectiva local, regional y global

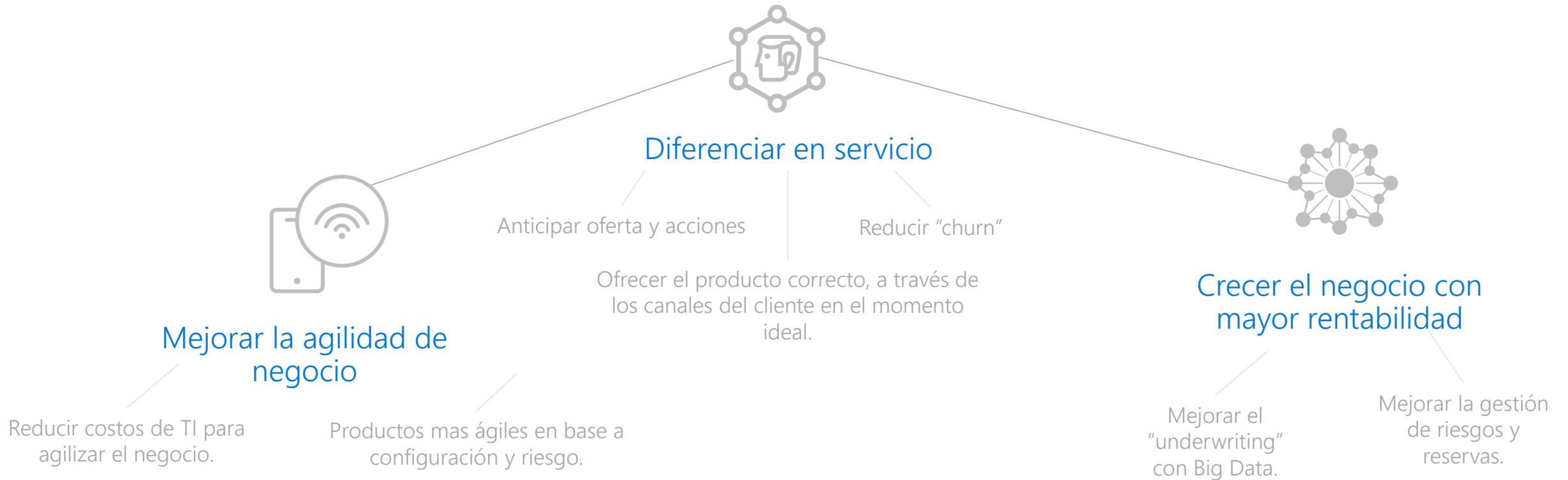
Alex Le Bienvenu

Director de Unidad de Especialistas y Director de tecnología
Microsoft LATAM South.

La necesidad de seguros premium rentables,
el alto ritmo de innovación y las demandas
del negocio y reguladores
requiere agilidad.



Principales preocupaciones de ejecutivos de la industria



El Ying/Yang de transformación digital en seguros.

LA REALIDAD

~65% **Mantenimiento** dominara presupuestos de tecnología en el año **2016** (Source: Celent)

	NORTE AMERICA	EUROPA	ASIA PACÍFICO
	71.5%	80.6%	71.3%
	60.0%	55.6%	63.2%

NUBE clave para cambiar este paradigma

Front Office | **31.5%**

Middle Office | **13.2%**

Back Office | **14.8%**

(Source: [Capgemini](#))

Probabilidad de cambiar proveedor de seguros

>40%
de clientes asegurados

(Source: [Capgemini](#))

>50%
de Generación Y

Estado avanzado de madurez digital

LA NECESIDAD

79%

Utilizará canales digitales en su interacciones con proveedores de seguros.

(Source: [Bain & Company](#))

48%

Se apoya en comentarios de redes sociales al comprar seguros

(Source: [Accenture](#))

80%

de clientes cambiarían de proveedor que ofrezca un servicio personalizado

(Source: [Accenture](#))

Pilares y Experiencias



ENGANCHARSE CON SUS CLIENTES

Con experiencias
conectadas



EMPODERAR SUS EMPLEADOS

para responder de
manera ágil a sus
clientes



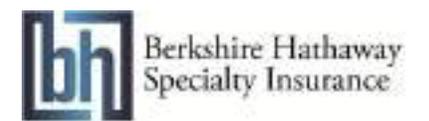
OPTIMIZAR SUS OPERACIONES

foco a innovación
de productos y
servicios



TRANSFORMAR SUS PRODUCTOS

a través de inteligencia
y agilidad de negocio





ENGANCHARSE CON SUS CLIENTES

con experiencias conectadas
e interesantes –
consistentemente a través
de todos los canales que su
cliente utiliza

UTILIZAR

data como ventaja
competitiva

ATRAER

nuevos clientes con
innovación en
experiencias donde
el cliente prefiere

RETENER

clientes dado
experiencias
personalizadas
consistentemente

ENTENDER

con el “sentiment” y
el historial de
interacción



85%

De interacciones con clientes será gestionado sin personas en el año 2020

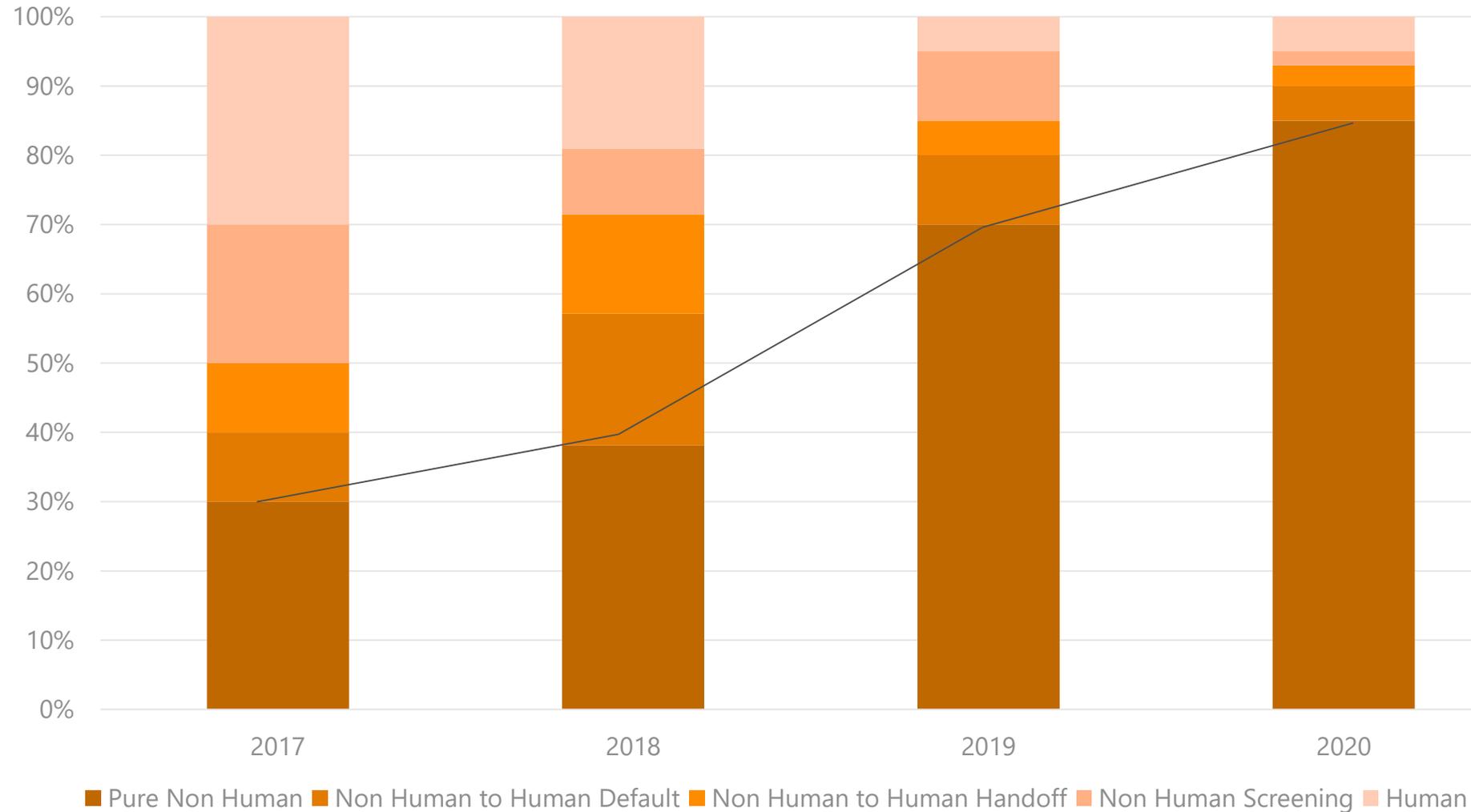
72%

Cientes espera una respuesta a un tweet en un aproximado de una hora luego de una queja.

73%

menciona el reducir el tiempo requerido de utilizar el servicios como el mas importante

Evolución de atención al cliente



Garanti Pension and Life



75% reducción en el tiempo de resolución de atenciones.

84% de renovaciones realizadas.

25% incremento de eficiencia de agentes de venta

55% de incremento de capacidad de atención.

MI CUENTA INTEGRAL

Conoce tu saldo, revisa tu Estado de Cuenta y más.

Ingresar

Divide mi Contraseña | Nuevo Usuario

Al ser cliente de AFP Integra, ¡ya eres parte de AHORA!

AHORA es un programa exclusivo para ti con el que puedes disfrutar de cientos de descuentos, mientras conoces más de las ventajas de ser cliente de AFP Integra.



Regístrate aquí y empieza a disfrutar AHORA!

NOTICIAS

- Comentario Mensual de Inversiones de AFP Integra 06/09/2018
- Comentario Mensual de Inversiones de AFP Integra 27/08/2018
- Voluntarios en acción

INFORMACIÓN AFILIADOS

- Incrementa tu fondo con Aportes Voluntarios
- Disponibilidad de hasta el 95.5% del Fondo de Pensiones
- ¿Cómo ingresar a mi Zona Privada?

BENEFICIOS



Irene | Asistente Virtual Integra
● Disponible

Mi Fondo

- Estado de cuenta
- Hipotecario 25%
- Retiro 95.5%

Hipotecario 25%

Perfecto, puedes utilizar hasta el 25% de tu fondo para pagar la inicial de un crédito hipotecario, o para amortizarlo, siempre y cuando sea de tu primera (1ª) vivienda.

Iniciar el trámite es sencillo, sólo debes asistir al banco con tu último Estado de Cuenta impreso y la copia de tu DNI. Luego de eso, el banco se encarga de continuar el proceso directamente con nosotros, hasta el momento del pago, para que no tengas que preocuparte por nada.

Escribe tu mensaje aquí...

“Optimización en unos meses de uso nos llevó de 14% de atenciones sin escalaciones a 40%. Esperamos seguir mejorando este ratio en el tiempo”

Marco A. Salazar Moreno
SURA Senior IT Project Manager

if P&C Insurance

propone atención al
cliente centrado en la
historia del cliente

“Nuestras herramientas necesitan ser diseñadas para que los agentes de servicios tengan las mejores prácticas y respuestas a preguntas de nuestros clientes y de manera inmediata. Ofrecer a nuestros clientes en base a su historial nos permite tener una Atención eficiente y diferenciada.”

— **Lars Karlsson**, Senior Vice President and Head of IT
Commercial and Private, if P&C Insurance





**ENGANCHARSE
CON SUS CLIENTES**

Aprendizajes con clientes.

Aseguradora local:
"Tenemos información certera de productos de salud (80%) pero de vehicular de 20%"

La desconexión de equipos comerciales de la calidad de datos como prioridad, para mejor atención, automatización y modelos predictivos.

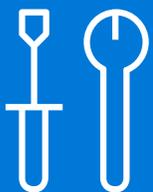


ENGANCHARSE CON SUS CLIENTES

Aprendizajes con clientes.

Aseguradora local:
"Estamos organizados principalmente por nuestros productos, no por experiencia de clientes, estamos haciendo proyectos mixtos de innovación... pero le cuesta ver el valor a los grupos de negocio"

Principalmente organizados según el modelo tradicional por producto y servicio, no por segmento o cliente afecta proyectos de innovación en base a experiencia de cliente.



EMPODERAR SUS EMPLEADOS

OBTENER una vista holística del cliente

INCREMENTAR la retención y lealtad de agentes.

MANTENERSE informado sobre rendimiento de agentes en tiempo real

OPTIMIZAR La relación con sus principales canales.

ASEGURAR seguridad, privacidad, y cumplimiento regulatorio.

Mejorar la interacción con clientes y rendimiento comercial



MetLife pone la interacción con el cliente primero

Carrier global de seguros de vida consolida soluciones de colaboración de 40 a 1, para 65,000 empleados

Objetivos

- Mejorar productividad del personal
- Reducción de costos.
- Habilitar servicios unificado para atender a 90M de clientes

Táctica

- Consolidación de Office 365 para 65,000 empleados
- Soportar cualquier dispositivos de usuarios

Resultados

- Empleados trabajan de cualquier lugar y en cualquier dispositivo
- Reducción de costos permite inversiones en áreas de negocio y experiencia de cliente
- Mejora significativa de cumplimiento regulatorio y control de información.



“La oportunidad y ventajas de tener la colaboración en cualquier dispositivo, con las mismas prestaciones de seguridad y control nos permite reducir las distracciones de nuestros usuarios para enfocarse en los clientes.”

– **Jim O'Donnell**, Senior Vice President and Chief Technology Officer, MetLife

AIA Group mejora la movilidad y productividad de empleados con la plataforma Office 365

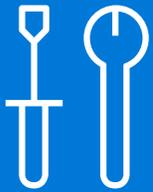
“Empoderar empleados tan distribuidos, siendo una fuerza de trabajo móvil nos da una capacidad de colaboración sin fronteras.”

— **Sim Preston**, Group Chief Operations Officer,
AIA Group



▶ Watch



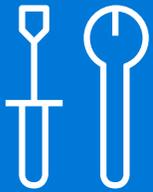


EMPODERAR SUS EMPLEADOS

Aprendizajes con clientes.

Aseguradora regional:
“Habilitar la colaboración
permite a los usuarios acceso a
colaboración, pero muchos
procesos son aún físicos o
basados en correo”

“Transformar” procesos uno a uno en
correo electrónico genéricos no
mejora la agilidad o atención de
usuarios.



EMPODERAR SUS EMPLEADOS

Aprendizajes con clientes.

Aseguradora local y regional:
“El tiempo perdido de reuniones,
inclusive entre edificios tan cerca
le reduce en promedio 3 horas
en transporte por persona”

Formalizar “ninguna reunión debe
ser presencial” fue fundamental
para reducir este tiempo perdido.



OPTIMIZAR SUS OPERACIONES

HABILITAR

modelamiento de riesgo rápido y relevante

REDUCIR y transformar el modelamiento de costos y riesgos.

EXPANDIR la visibilidad de clientes y productos

RESPONDER rápidamente y eficientemente a cambios regulatorios

MITIGAR riesgos de tecnología y gestión de información con elementos modernos de ciberseguridad

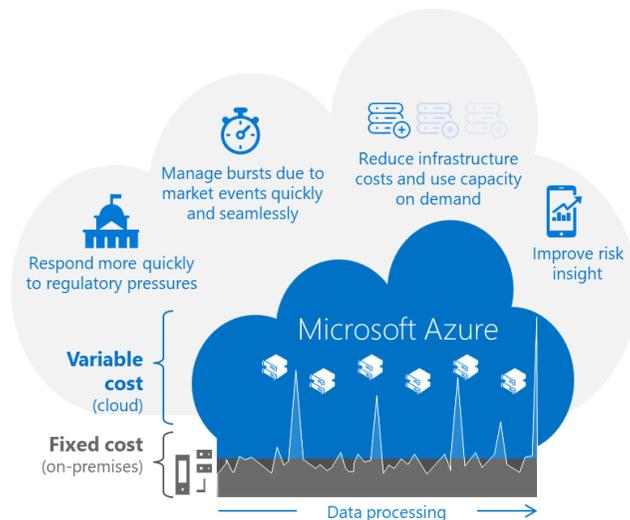
Mejorar el modelamiento y visibilidad del riesgo visibilidad real



MetLife mejora los calculos actuariales, reduciendo costos

“Una vez que uno resuelve un problema de procesamiento de daos puede pasar al siguientes. Con las tecnologías de Microsoft de computo soportando nuestro ambiente MIAME, podemos continuar optimizando los procesos para hacerlos mas rápidos y sostenibles.”

— **Brian Cartwright**, Assistant Vice President, MetLife



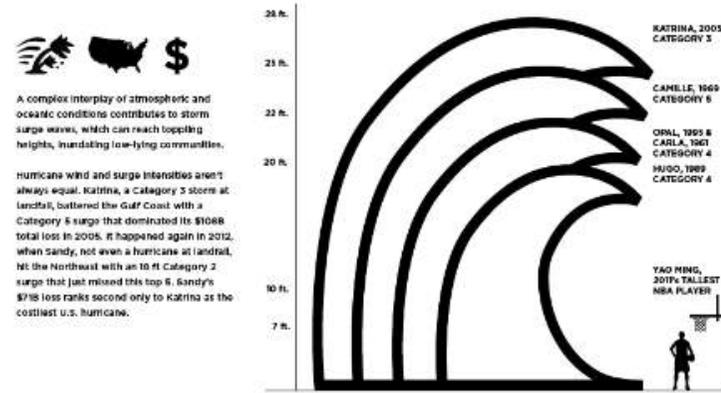
Modelamiento de desastres

- RMS(one) en Azure
 - Liderando el Mercado de modelamiento de desastres/catástrofes
- El cambio climático global afecta niveles de riesgo en la industria de seguros.
 - El modelamiento de cambio climático y sus riesgos deben ser parte de todo modelo financiero de seguro.

Cloud is the recommended approach for RMS(one) solutions

- Cloud and cloud technologies have matured significantly over the past five years
- Cloud was an enabler of innovation; now, it's a driver
- New technology components are primarily designed for cloud
- The RMS(one) platform has been built based on cloud-first strategy
- Cloud Security and Compliance are no longer blockers as they were in the past
- Risk modeling in the cloud is the fastest growing workload in Insurance

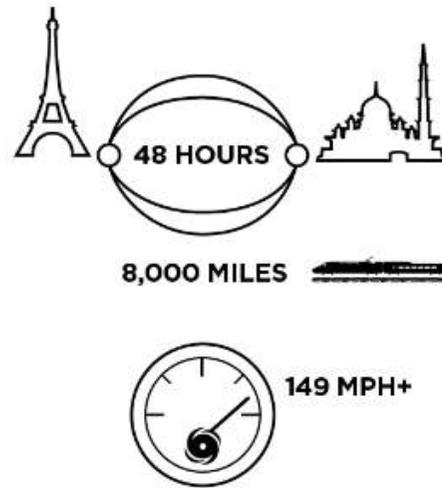
TOP 5 STORM SURGES UNITED STATES



©2013 Risk Management Solutions, Inc. RMS is a registered trademark and the RMS logo is a trademark of Risk Management Solutions, Inc. All other trademarks are property of their respective owners.

SUPER TYPHOON HAIYAN NOVEMBER 2013

Super Typhoon Haiyan has affected 10 million people, and caused an untold amount of casualties. Haiyan's November 8 landfall over Samar Island in the Philippines brought sustained wind speeds up to 165 mph, with wind gusts reaching 235 mph. Haiyan sustained super typhoon status (wind speeds 149 mph or greater) for 48 hours. If the Orient Express was today's TOV that would equal two round trips from Paris to Istanbul - approximately 8,000 miles.



©2013 Risk Management Solutions, Inc. RMS is a registered trademark and the RMS logo is a trademark of Risk Management Solutions, Inc. All other trademarks are property of their respective owners.

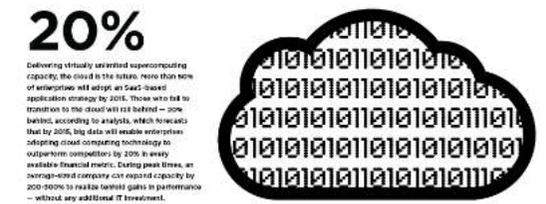
U.S. COASTAL FLOOD RISK ON THE RISE

Chance that an event will cause at least \$15 billion in economic losses from storm surge in a given year, according to RMS modeling



© 2015 Risk Management Solutions, Inc.

BIG DATA IN THE CLOUD



©2015 Risk Management Solutions, Inc. RMS is a registered trademark and the RMS logo is a trademark of Risk Management Solutions, Inc. All other trademarks are property of their respective owners.

Aseguradora regional

“Nuestros modelos de riesgo son realizados principalmente en Excel, basado en experiencia de analistas”



**OPTIMIZAR SUS
OPERACIONES**

Aprendizajes con clientes.

“Patrones” basados en hipótesis de escritorio con un grupo de datos limitado reduce el impacto a inferir.



OPTIMIZAR SUS OPERACIONES

Aprendizajes con clientes.

Proveedores locales

“La disponibilidad de la nube no garantiza 100% de disponibilidad, tuvimos una pérdida de servicios, pensábamos que la nube no se caía”

La nube habilita escenarios de continuidad de negocio y alta disponibilidad. El utilizarlos como cualquier gestión del riesgo de continuidad operativa debe ser parte de toda iniciativa que lo requiera.



TRANSFORMAR SUS PRODUCTOS

ACCELERAR la ventaja competitiva con internet de las cosas (IoT) y dispositivos móviles.

MEJORAR los ratios de costos de innovación y rendimiento con menor TCO.

INCREMENTAR la escalabilidad, agilidad y economía corporativa transformando cargas a la nube

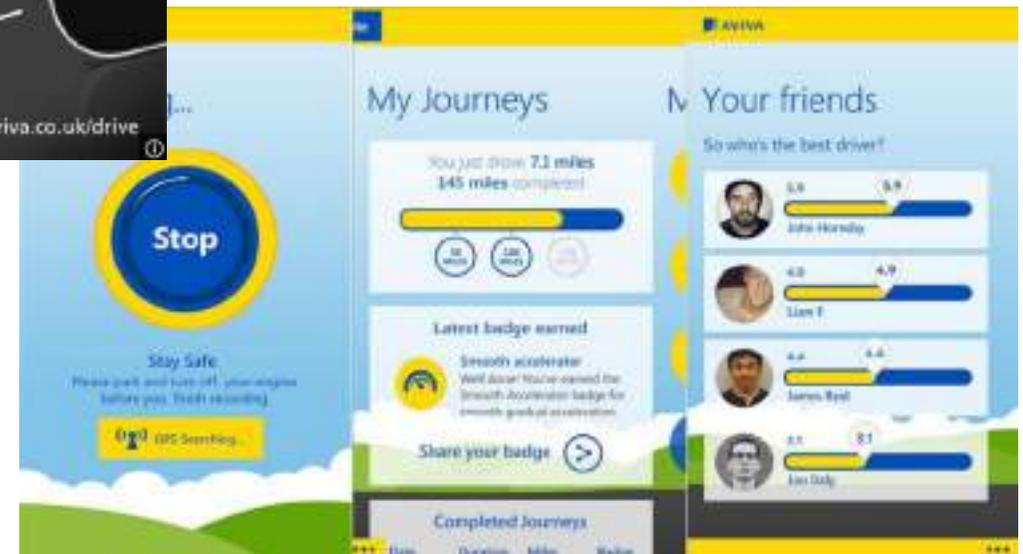
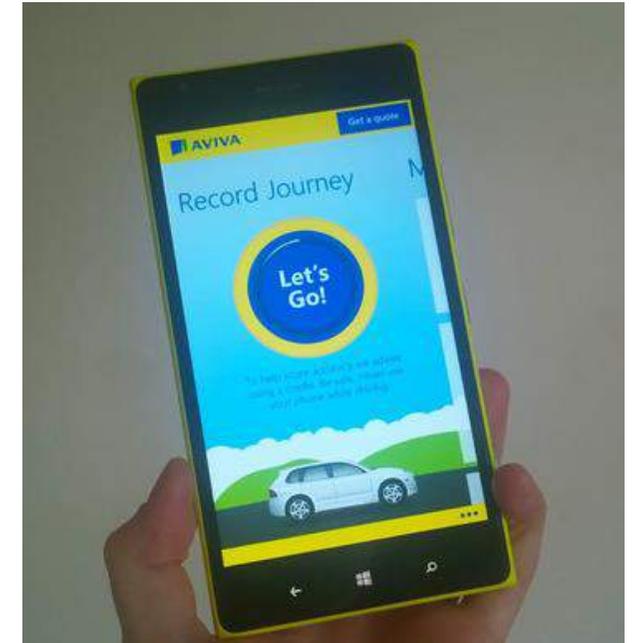
Reducir costos e incrementar agilidad



Telemetría y seguros basados en el conductor en Aviva

Aviva aprovecha Plataforma móviles y la nube Azure para proveer el servicio Aviva Drive

- Implementado para líneas comerciales y empresariales.
- Utilizar comportamiento y gps para recollectar datos del conductor.
- Funciona con modelos de "Gamification"
- Incremento NPS de clientes.



Geico mejora la atención personalizada de clientes con transformación digital

“En nuestro partnership con Microsoft, hemos visto una transformación en la agilidad de nuestros productos al Mercado, probando e iterando nuevos productos y experiencias para nuestros clientes. Tenemos total control de nuestros gastos, algo que no teníamos con nuestro legacy”

— **Fikri Larguet**, Director of Cloud Services,
GEICO



▶ Watch





TRANSFORMAR SUS PRODUCTOS

Aprendizajes con clientes.

Servicio digital de SOAT local
“La apertura de SOAT digital nos ha permitido ofrecer un servicio, de manera directa, ágil y simple a nivel nacional”

La innovación de aplicaciones móviles integrado con cómputo en nube habilita innovar en servicios directos, en un mercado de consumidores que prefieren menor tiempo y esfuerzo.



TRANSFORMAR SUS PRODUCTOS

Aprendizajes con clientes.

Servicio digital de SOAT local
“La apertura de SOAT digital nos ha permitido ofrecer un servicio, de manera directa, ágil y simple a nivel nacional”

La innovación de aplicaciones móviles integrado con cómputo en nube habilita innovar en servicios directos, en un mercado de consumidores que prefieren menor tiempo y esfuerzo.

Resumen | Empoderando Aseguradoras

Incrementar premiums y mejorar la rentabilidad

Incrementar la agilidad de negocio mientras uno mejora la experiencia de clientes



**ENGANCHARSE
CON SUS
CLIENTES**

Con experiencias conectadas



**EMPODERAR SUS
EMPLEADOS**

para responder de manera agil a sus clientes



**OPTIMIZAR SUS
OPERACIONES**

foco a innovación de productos y servicios



**TRANSFORMAR SUS
PRODUCTOS**

a través de inteligencia y agilidad de negocio



microsoft.com/insurance