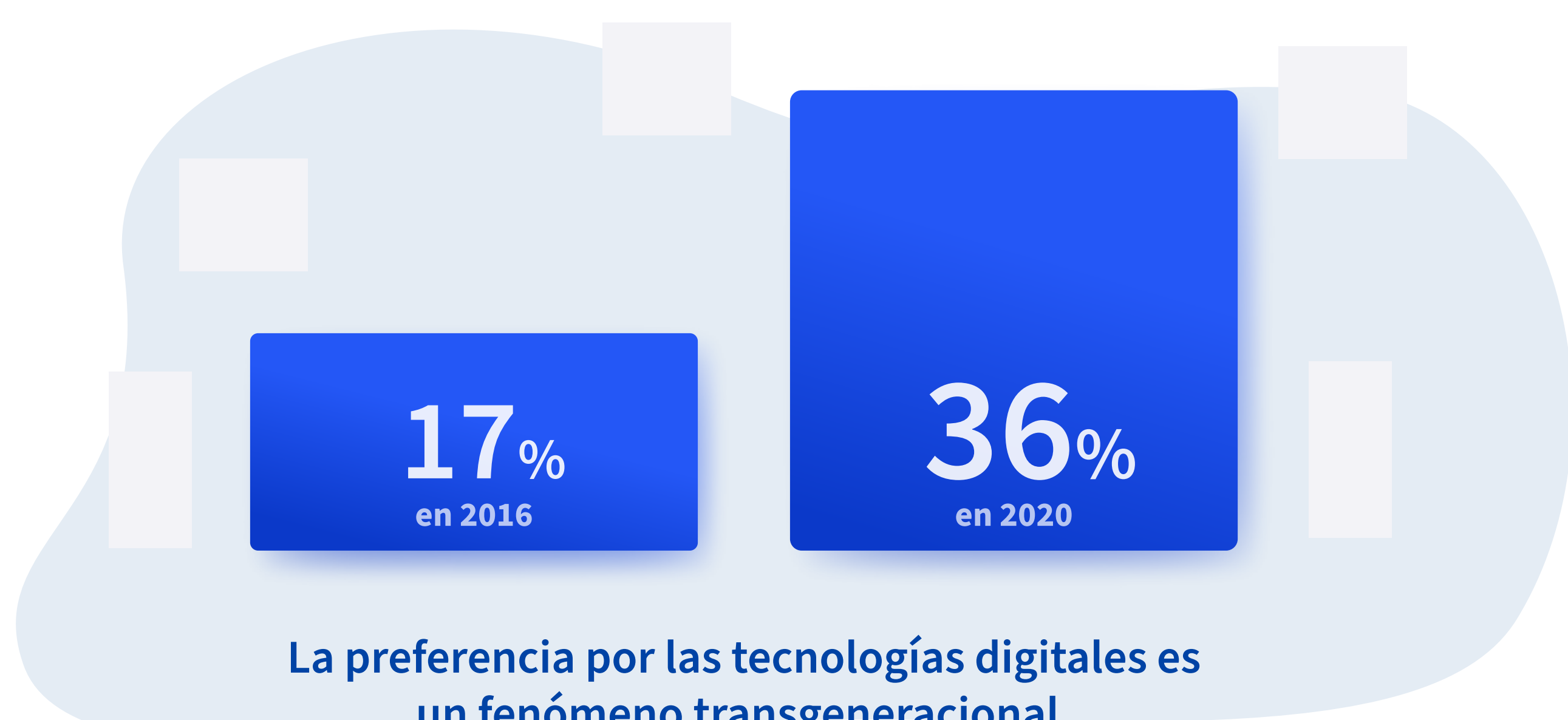


¿Cómo está la tecnología de autoservicio transformando el customer journey en el sector asegurador?

En los últimos tiempos, el sector asegurador sigue una tendencia cada vez más digital.

En la actualidad, más de un tercio de los clientes (más del doble que en 2016) afirman estar dispuestos a comprar seguros a empresas BigTech.



¿Cuál es la situación actual de las aseguradoras?



79%

de los ejecutivos del sector asegurador han afirmado en una encuesta que la pandemia ha puesto de manifiesto las deficiencias existentes en los planes de transformación digital de su empresa.

95%

de los encuestados admitieron que planean o que ya están tomando medidas para acelerar la transformación digital de su empresa.

40%

de las aseguradoras confía en aumentar la inversión en ventas directas online próximamente.

¿Por qué la tecnología de autoservicio es fundamental en el customer journey del sector asegurador?

Las tecnologías de autoservicio y digitales hacen mucho más que generar clientes potenciales y automatizar las compras. Inciden en la mejora de cada una de las etapas de las que consta el recorrido del cliente, pues le ofrecen más comodidad y eficacia.

3.5Mill.
EL NÚMERO DE PERSONAS QUE TIENEN
TELÉFONOS MÓVILES INTELIGENTES

AWARENESS

Tu página web debe ser apta para su uso en dispositivos móviles.

Tus objetivos deberían ser los siguientes:

- Que sea fácil navegar por la página web
- Que sea fácil encontrar información
- Que sea posible solicitar presupuestos online

Más del 50 % de los clientes visitan sitios web dedicados a comparar las pólizas de seguros y sitios web corporativos como parte de su búsqueda inicial.

82%

DE LOS COMPRADORES QUIEREN
OBTENER UNA RESPUESTA
INMEDIATA A SUS PREGUNTAS

ASESORAMIENTO

Encuentra el equilibrio perfecto entre las interacciones digitales y humanas.

Los chatbots pueden manejar al instante preguntas sencillas. Pueden pasar al cliente con un trabajador humano en la misma interfaz para que este pueda responderle preguntas más complejas sin necesidad de interrumpir la experiencia del usuario.

El 81 % de los clientes prefieren discutir problemas complejos con una personas.

34%

DE LOS USUARIOS PREFIEREN
ABRIR CUENTAS ONLINE USANDO
EL TELÉFONO MÓVIL

COMPRA

Un portal online puede recopilar información sobre el usuario y desencadenar procesos de aprobación automatizados. Una vez finalizada la solicitud, el cliente puede ir comprobando el estado de la solicitud.

El 48 % de los consumidores prefieren abrir una cuenta online usando un ordenador de sobremesa o portátil y el 34 % se decanta por hacerlo a través de una app móvil o de una página web.

69%

DE LOS CONSUMIDORES ESTARÍA
DISPUERTO A COMPARTIR HÁBITOS
RELACIONADOS CON TEMAS DE SALUD,
EJERCICIO Y CONDUCCIÓN PARA
CONSEGUIR PÓLIZAS MÁS BARATAS

SERVICIO

Los portales de autoservicio de clientes son la solución ideal para ofrecer al cliente una experiencia personalizada. Los clientes deben poder:

- Consultar o ajustar la cobertura de sus pólizas
- Actualizar la información de su cuenta según sea necesario
- Ver los datos utilizados en los seguros basados en el uso y en el comportamiento

71%

DE LOS CONSUMIDORES DE MAYOR EDAD
PREFIEREN TRAMITAR RECLAMACIONES POR
CHAT O VIDEOCONFERENCIA EN INTERNET

RECLAMACIONES Y FACTURACIÓN

Los clientes pueden tramitar y comprobar el estado de sus reclamaciones y revisar los extractos de facturación en su tiempo libre, sin tener que perder el tiempo en colas telefónicas.

Teniendo en cuenta la gran diversidad de canales digitales disponibles hoy en día para ayudar a procesar las reclamaciones y las facturas, es fácil comprender por qué los jóvenes no son ya los únicos abiertos al cambio.

Conclusión

Las tecnologías de autoservicio son beneficiosas tanto para las aseguradoras como para sus clientes. Los clientes pueden acceder a la información y a los servicios que desean. La aseguradora adquiere la oportunidad de obtener información muy valiosa de los datos recopilados y de reducir los costes para hacer crecer a su negocio.



Siguiente Paso

Descubre cómo nuestros portales de autoservicio pueden empoderar a tus clientes y optimizar tus operaciones:

liferay.com/solutions/customer-portals



FUENTES

¹ World Insurance Report 2020, ² 2021 Insurance outlook – Accelerating recovery from the pandemic while pivoting to thrive, ³ Statista: Number of smartphone users worldwide from 2016 to 2023, ⁴ Inventive insurer strategy: Seamless omnichannel engagement with digital and emotional connection, ⁵ Does Your 2020 Marketing Strategy Include Conversational Marketing?, ⁶ Do Consumers Prefer to Talk to Chatbots or Humans for Service Needs [New Data], ⁷ Accenture's Global Insurance Consumer Study 2021