



outsystems

Partner



Los 3 grandes retos tecnológicos de las aseguradoras en el 2022

Comencemos con algunos datos sobre la digitalización del sector:^[1]

- Solo el 38% de las aseguradoras captura datos de dispositivos basados en IoT (Internet de las Cosas) en tiempo real.
- El 33% extrae datos a través de sistemas de asistencia que procesan lenguaje natural (por ejemplo, chatbots).
- Los canales digitales ya están presentes en la búsqueda de información de seguros de auto y salud en el 75% de los casos.
- La búsqueda de seguros de hogar, vida o ahorro le siguen en un 60% de los casos.

El sector de los seguros se encuentra en una encrucijada digital. El panorama de las aseguradoras se ve afectado por la nueva competencia de las insurtech y las grandes tecnológicas, que han irrumpido con fuerza en el mercado. La experiencia de usuario se ha convertido en un factor clave para las compañías a la hora de captar y fidelizar clientes y asegurados, con un usuario cada vez más exigente y con unas expectativas muy altas en cuanto a la experiencia digital que requieren.

Aumenta la presión para incrementar la cuota de mercado al tiempo que se reducen los costes de contratación y gestión de reclamaciones. Estos retos, junto con la necesidad de modernizar los sistemas informáticos que han quedado obsoletos, están teniendo un impacto muy significativo en un entorno cada vez más competitivo.

Las aseguradoras que quieran superar sus principales desafíos^[2] en este 2022 deberán **desarrollar soluciones innovadoras de forma más rápida y rentable.**

Es en este punto donde aprovechar los beneficios que proporciona el desarrollo low-code puede tener un impacto decisivo. En la práctica, el Low-Code permite utilizar entornos basados en lenguaje visual para **desarrollar aplicaciones hasta 10 veces más rápido** que con el desarrollo de código tradicional y realizar cambios en las mismas incluso en horas en lugar de semanas. Las compañías pueden ofrecer rápidamente nuevas funcionalidades de calidad, como la posibilidad de consumir productos en la modalidad de autoservicio, un Portal de Agentes que puede incluir un asistente virtual, reclamaciones, solicitudes o herramientas de cotización para clientes.

[1] "La digitalización del consumidor en la industria de seguros", Google Market Insights junto a Salvetti Llobart. Noviembre 2020.

[2] Basado en el informe "Top Technology Priorities for P&C Insurers in 2021", Juan Mazzini.



Veamos en detalle cada uno de estos retos y cómo OS puede ayudar.

Transformar la experiencia de cliente para superar a las insurtech y las big tech

Conseguir transformar la forma en la que se relacionan con sus clientes es el mayor reto del sector seguros para el 2022, un desafío del que dependerá su capacidad de mantener su cuota de mercado frente al aumento de la competencia que suponen las insurtech y las grandes compañías tecnológicas (Amazon, Apple, Facebook, Google y Microsoft).

Las insurtech y las big tech cuentan con un gran conocimiento del usuario y sus preferencias y hábitos de consumo, siendo por tanto más ágiles. Son conscientes del valor que puede obtenerse de la información disponible, dominan todos los puntos de contacto con el cliente y son capaces de ofrecerles una experiencia omnicanal 360°. Para sobrevivir, las aseguradoras deberán apostar por un modelo de hiper-personalización centrado en la experiencia del cliente, plantear nuevas colaboraciones y adoptar tecnologías emergentes para ser capaces de llegar a sus clientes con un producto a medida eligiendo el canal y momento más adecuados.

Según el Informe Mundial de Insurtech 2020^[3], el cambio en el comportamiento de los clientes de los proveedores de seguros ha sido drástico en este último año. Han evolucionado hacia una búsqueda y contratación individual, prescindiendo de intermediarios, y se muestran más dispuestos a contratar pólizas con big tech: en 2016 apenas un 17% se mostraba proclive a hacerlo; en enero de 2020, ya era un 36%; y en abril de 2020, un 44%.

En este sentido, las aseguradoras tradicionales siguen dependiendo en gran medida de sus canales físicos y las insurtech y grandes tecnológicas han sabido sacarle partido. Por ello, es necesario que las compañías de seguros fomenten el canal digital para el asesoramiento, la contratación y la distribución de los productos^[4] y que éste sea lo suficientemente atractivo.



Con el potencial de OutSystems para el sector de los seguros, puede crear rápidamente portales de última generación para sus agentes, aplicaciones orientadas a optimizar la experiencia de cliente y soluciones que permitan la gestión de contrataciones y reclamaciones hasta 10 veces más rápido que con los medios tradicionales.

Considere las posibilidades. Puede proporcionar a sus clientes una experiencia omnicanal completa en cualquier dispositivo. Puede acabar con los silos de información, orquestando todos los sistemas distribuidos desde un único punto de visualización para alcanzar el santo grial: una visión de 360 grados de su cliente. Además, puede integrarse igualmente con todo el ecosistema de seguros existente fuera de su propia organización. Todo ello con la agilidad necesaria para superar a los competidores de insurtech y big tech.

[3] World Insurance Report 2020 de Capgemini Efm.

[4] Informe de UNESPA sobre la realidad postcovid, 2021.

Crear un modelo de negocio más rentable basado en datos

En la mejora de la experiencia del cliente, conocer los datos es la clave. Las aseguradoras deberán dejar de lado los modelos de negocio tradicionales y aprovechar el valor de los datos para identificar nichos rentables, gestionar el riesgo y desarrollar servicios y productos que aporten valor al cliente^[5]. Para mantenerse competitivas, las aseguradoras deberán impulsar nuevas áreas de crecimiento y anticiparse al mercado comercializando productos innovadores que se adapten a las demandas de los usuarios en cada momento.

Será necesario contar con la tecnología adecuada para la aplicación de analítica avanzada e inteligencia artificial, para el gobierno y calidad del dato y para la gestión de entornos cloud. A la hora de tomar esta decisión, la clave está en cuatro factores: el tiempo, la inversión, la autonomía y la diferenciación.

OutSystems es una plataforma disruptiva que permite a su compañía ofrecer rápidamente a sus agentes, corredores y clientes soluciones digitales de última generación para estar en contacto a través de móviles, chatbots, webs o call centers. Contactar con sus clientes como ellos elijan, en el lugar y momento más adecuados, aumentará enormemente su capacidad para incrementar la ventas directas y cruzadas, ofreciendo al usuario una experiencia omnicanal.

Pero no es sólo una cuestión de velocidad, también se trata de gestionar el margen. Tras una caída entre el 4% y el 8% en la facturación de las primas durante el 2020, es crítico encontrar un modelo operativo capaz de aportar valor a los clientes y agentes manteniendo la rentabilidad. La modernización de estas aplicaciones podría tener un gran impacto en la reducción los costes operativos que, según Forrester, es una prioridad para el 40% de las aseguradoras^[6]. Muchas organizaciones siguen dependiendo de tareas manuales y procesos arcaicos que requieren muchos recursos para realizar transacciones comerciales o prestar servicios a sus clientes y agentes.

OutSystems le ofrece las herramientas para digitalizar, modernizar y optimizar las operaciones. Conectando diferentes sistemas de datos, aplicando estándares y automatizando los procesos manuales, se pueden acelerar los tiempos de procesamiento, reduciendo así los costes.

Utilizando la plataforma OutSystems, su compañía aseguradora puede llegar rápidamente a un estado de zero-touch en la cotización, contratación, emisión de pólizas, facturación, presentación de reclamaciones, etc. Esta eficiencia de los procesos ayuda a mejorar los beneficios porque sus equipos pueden hacer más trabajo, más rápido, y con un mayor grado de satisfacción en sus clientes.



[5] Los retos del sector Asegurador 2021. Observatorio Vodafone de la Empresa.

[6] Oliwia Berdak, The State Of Digital Insurance, 2019. Forrester, 5 Feb.

Transformar los sistemas heredados en procesos inteligentes



La pandemia que se inició el pasado 2020 ha sido el catalizador del cambio. Como consecuencia, el uso de la tecnología se ha democratizado a gran velocidad, extendiendo prácticas digitales a grupos que no eran usuarios e incrementando notablemente los niveles de exigencia de los clientes. Estas nuevas demandas requieren que se aceleren los procesos para incorporar nuevas tecnologías que aporten valor a los servicios que ofrecen las aseguradoras, como los chatbots o la inteligencia artificial. No se trata sólo de modernizar sus sistemas, sino de transformarlos para poder hacerlo a escala y de manera eficiente.

No es ningún secreto que los entornos heredados son más costosos de mantener y operar que los sistemas modernos. Pero, para muchos, la migración o la actualización de los mismos parece un reto inalcanzable. Décadas de acumulación de sistemas heredados han creado una maraña de interdependencias que hace que la estandarización de datos y la migración sean difíciles, laboriosas y costosas.

OutSystems le ofrece una forma más sencilla. Con su plataforma full-stack de desarrollo visual, sus equipos pueden migrar aplicaciones a la nube y modernizar 10 veces más rápido que con métodos de desarrollo tradicionales.

Para reducir el riesgo de fracaso, la migración puede hacerse en fases y a su propio ritmo, utilizando un enfoque modular. Una segunda ruta hacia la modernización es utilizar OutSystems proporcionando un front-end digital para sistemas heredados actuales.

Con el uso de APIs, su organización de TI puede consolidar múltiples sistemas centrales y fuentes de datos, mejorando la transparencia de los datos y permitiendo a los empleados responder más rápidamente a las necesidades de los clientes.

Experimenta el poder de OutSystems

Te ofrecemos un entorno personal gratuito en la nube donde podrás crear aplicaciones multidispositivo un 50% más rápido.

- Despliega un número ilimitado de aplicaciones.
- Accesibles por tiempo ilimitado.
- Almacenamiento gratuito hasta 2GB.
- Accede a los canales de soporte de la comunidad.

Para saber más sobre OutSystems, contacte con nuestros expertos



info@xeridia.com
[+34] 987 279 042

PRUÉBALO GRATIS