



Lleve los sistemas de reclamaciones actuales a un nuevo nivel

Utilice la inteligencia artificial y la automatización para ofrecer adjudicación inteligente de reclamaciones y tranquilidad a los clientes

El mundo del procesamiento de reclamaciones está cambiando, al igual que las expectativas de los clientes. Las tecnologías que en su momento se consideraron de vanguardia ahora se están convirtiendo en el estándar mínimo en el sector de los seguros. Para seguirles el ritmo a los competidores y adelantarse a los costosos retos, los proveedores de seguros tienen que recurrir a la transformación digital, como inteligencia artificial, automatización inteligente y analítica avanzada, para ofrecer mejores resultados de reclamaciones y la experiencia fluida, personalizada y omnicanal que los asegurados esperan.

Los consumidores tienen altas expectativas respecto del servicio personalizado

La sociedad está priorizando lo digital, y los consumidores esperan ahora más que nunca que las marcas con las que se relacionan los conozcan, se anticipen a sus necesidades y les ofrezcan interacciones fluidas y personalizadas.

Muchas compañías de seguros interactúan con los titulares de pólizas únicamente cuando estos presentan una reclamación. Y, si tienen una mala experiencia, las compañías se arriesgan a perder a ese cliente para siempre.

El 41 % de los titulares de pólizas que presentan una reclamación probablemente cambien de compañía de seguros en el plazo de un año*

El modelo de reclamaciones actual está cambiando para incorporar automatización y análisis

Los modelos de reclamaciones actuales se basan en procesos manuales y el conocimiento del perito. Con la tecnología inteligente adecuada, las reclamaciones pueden combinar la experiencia del perito con análisis inteligentes, lo que les permite trabajar de manera más eficiente, mejorar los resultados de las reclamaciones y llevarles tranquilidad a los titulares de pólizas.

Además, datos y sistemas desconectados encierran los sectores de ventas, servicio y reclamaciones en silos, lo que genera una experiencia del cliente desarticulada. Sin un acceso centralizado a los datos y análisis (y un eje unificado para una automatización inteligente), su equipo de reclamaciones podría estar desaprovechando oportunidades para fomentar, mantener o expandir relaciones tras una experiencia de reclamaciones de los titulares de pólizas.

Conéctese de manera proactiva con los titulares de pólizas y genere más oportunidades para crear valor

Al proveer experiencias de reclamaciones digitales personalizadas e inteligentes, las compañías de seguros pueden ofrecerles tranquilidad y resultados increíbles a sus clientes:

- Interactuar de manera proactiva con los titulares de pólizas tanto durante una reclamación como antes y después de ella para fomentar la confianza.
- Simplificar el recorrido del titular de pólizas mediante experiencias entre canales personalizadas.
- Supervisar sus recorridos en tiempo real y reaccionar a los fallos en la experiencia del cliente deseada.
- Reforzar el crecimiento y la retención después de la resolución gracias a las mejores acciones siguientes impulsadas por IA que fortalecen la relación.

Use IA, análisis avanzados y automatización inteligente para optimizar los flujos de trabajo y los resultados de la tramitación de las reclamaciones

Integre la IA y los análisis en el ciclo de vida de las reclamaciones a la perfección para mejorar el rendimiento, la capacidad y los resultados.

- Aproveche los predictores de complejidad de reclamaciones para asignar las reclamaciones a los peritos adecuados en el momento de la notificación.
- Utilice los análisis para potenciar la experiencia de los peritos y recomiende las mejores acciones siguientes para reclamaciones complicadas.
- Unifique el aprendizaje adaptable y los análisis predictivos con la automatización para permitir un procesamiento directo y proporcionar una adjudicación verdaderamente inteligente.
- Lleve a cabo auditorías de pérdidas en la gestión de reclamaciones en tiempo real y corrija el rumbo antes de la resolución.
- Use un dashboard consolidado para ayudar a los peritos a gestionar y priorizar el trabajo en varios sistemas.

* * Basado en un estudio de Accenture.

Pega le ayuda a modernizar el procesamiento de reclamaciones de principio a fin sin reemplazar su tecnología actual

Potencie la automatización y la personalización en todo el ciclo de vida de las pólizas por medio de tecnología inteligente que permite que sus datos, sistemas, procesos y personal trabajen juntos y que genera resultados tales como:

- Una reducción del 30 % en el tiempo del ciclo de manejo de reclamaciones.
- Una reducción del 45 % en el tiempo del cliente para presentar una reclamación.
- Una calificación de aprobación del perito de reclamaciones del 92 %.
- Un aumento de más de 25 puntos en la puntuación Net Promoter Score.
- En la actualidad, 50 países utilizan un único punto de información para la admisión y adjudicación de reclamaciones.

Mejore la satisfacción de los titulares de pólizas y aumente la retención personalizando los recorridos de los clientes

Fidelice a los titulares de pólizas con un enfoque proactivo y personalizado, tanto durante el proceso de reclamaciones como antes y después de este. Ofrezca un recorrido de reclamaciones innovador que proporcione información inteligente, mensajes personalizados y recomendaciones en tiempo real que generan valor.

Aumente la capacidad de manejo de reclamaciones y mejore los resultados de estas

Conecte los datos entre departamentos, canales y sistemas. Aplique análisis predictivos y adaptables y automatice flujos de trabajo inteligentes para obtener el potencial total del procesamiento de reclamaciones directo. Aporte visibilidad a los datos y procesos y logre que los equipos de Reclamaciones y Ventas trabajen en conjunto.

Resuelva rápidamente las deficiencias operativas actuales y los retos futuros

Utilice herramientas low-code para crear, integrar e implementar rápidamente soluciones en sus retos comerciales más inmediatos. Reutilice y adapte componentes para lograr la escalabilidad y modernización de toda la empresa.



“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

Director de Personalización omnicanal, Achmea



¿Quién lo está haciendo bien?

Modernice el manejo de reclamaciones y vea mejoras a nivel global



- Una resolución en la primera llamada del 80 %
- Un aumento de 37 puntos en la puntuación Net Promoter Score
- Una reducción del 60 % en el tiempo de procesamiento de reclamaciones

Aegon, una multinacional con sede en Países Bajos que tiene más de 2 millones de clientes y presencia en 25 regiones, utilizó Pega para coordinar flujos de trabajo y transformar operaciones centradas en productos en un servicio fluido centrado en los clientes. Un único portal de servicio operativo les dio a los agentes visibilidad de la información de cada titular de pólizas, y gracias a los flujos de trabajo inteligentes y automatizados, se garantizó que el agente adecuado recibiera la información adecuada en el momento apropiado. Al agilizar las operaciones, Aegon mejoró las experiencias de los clientes, las resoluciones en la primera llamada y la satisfacción de los empleados.



- Una reducción del 92 % en la cantidad de aplicaciones (de 13 aplicaciones de escritorio de los agentes a solo una)
- Una reducción del 80 % en el tiempo promedio de procesamiento
- Un aumento del 38 % en procesamiento directo para nuevas solicitudes de servicio

A **Athora**, una compañía proveedora de seguros europea con más de 250 aplicaciones comerciales diferentes, 2400 operaciones de servicio individuales y más de 500 productos para una sola unidad de negocio, le estaba costando simplificar los procesos. Al usar Pega para conectar y coordinar las operaciones de back office y front office, Athora pudo ofrecerles a los titulares de pólizas experiencias más personalizadas y uniformes en todos los canales de servicio.



No se quede atrás.

Descubra cómo la potente plataforma low-code de Pega para la toma de decisiones con IA y automatización de flujos de trabajo puede ayudarle a liberar su potencial, mejorar la experiencia de reclamaciones y transformar su negocio.

Visite pega.com/es/insights/resources/pega-claims-optimization-glance para obtener más información y empezar hoy mismo.