

General de Seguros y General de Salud son compañías aseguradoras 100% mexicanas con 50 años de experiencia y solidez financiera, enfocadas en los diferentes ramos de seguros como autos, daños, vida, salud y agropecuario.

Como eje fundamental de nuestro **Plan Estratégico**, desarrollamos en conjunto con **London Consulting Group**, el proyecto **ECO (Eficiencia Comercial)**, en todas nuestras divisiones (**Autos, Daños, Salud, Vida y Agropecuario**) con el objetivo de liberar nuestro potencial en el área comercial:

- Desarrollar una nueva experiencia del cliente de atención y servicio.
- Crear un nuevo ambiente de experiencia para los usuarios del área comercial
- Implementar un **CRM** en el área comercial potenciando la experiencia del cliente y del usuario

Experiencia del cliente (CX)

Se diseñó un modelo que permite al cliente vivir una experiencia innovadora, contando con nuevas instalaciones, acompañadas de nuevo proceso de atención a través de la cual el cliente, agente y promotor recibe una atención personalizada con soluciones directas.

Experiencia del usuario (UX)

A través de una estrategia enfocada en segmentar las actividades de venta y postventa, el desarrollo de una metodología de trabajo, el seguimiento de KPI's en Power BI y la implementación de herramientas de gestión, se logró liberar el potencial de los comerciales obteniendo los siguientes resultados en la compañía:

- **Incremento del 35% de emisión** vs año anterior
- **Liberación del 60% del tiempo** de los comerciales dedicado a temas administrativos y operativos
- **3.7 veces más de prima emitida por nueva recluta** vs año anterior
- **5% de la emisión** generada a través de la implementación de venta cruzada a través del **18% de agentes**
- **Reactivación de agentes productivos** que representan el 6% del total de agentes

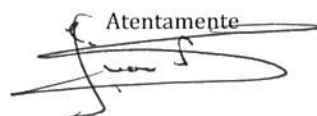
Transformación Digital (CRM)

Continuando con la transformación digital de la compañía se implementó un CRM en el área comercial permitiendo optimizar tiempos, simplificar procesos, mejorando la experiencia del cliente y del usuario, por lo cual se tuvieron que seguir las siguientes etapas:

- **Levantamiento de campos** entre sistemas
- **Definición de pipelines** necesarios para tener en el CRM
- **Definición de reglas de negocio** para programación de aplicación
- Elaboración de **requerimientos funcionales**
- Realización de **pruebas exhaustivas** desde motores de cálculo hasta de funcionalidad
- **Diseño de material para capacitación** para realización de piloto y despliegue

Los beneficios económicos del proyecto alcanzaron al término del proyecto **un retorno sobre la inversión de 3.3:1 con una proyección anual de 7:1**

La metodología de London Consulting Group, fue un factor clave en el éxito del proyecto; su manera de manejar el cambio, su método de implementación hombro a hombro, y el nivel de compromiso de toda la organización, realmente cambiaron la cultura de trabajo del personal.

Atentamente


Lic. Juan Ignacio Gil Antón
VP División Seguros
General de Seguros / General de Salud