

León, Guanajuato, Abril del 2024

**HDI Seguros** es una compañía aseguradora que forma parte del **grupo Talanx** con presencia a nivel mundial. HDI se destaca por su **enfoque en el servicio al cliente y la innovación tecnológica**, a través de una amplia gama de seguros de automóviles, hogar, vida, salud y empresariales.

Como parte de nuestro plan estratégico llevamos a cabo el **proyecto IMPACTO** de la mano de **London Consulting Group** con el propósito de **mejorar la experiencia que viven nuestros agentes de venta y asegurados** durante el proceso de contratación de flotillas.

Para lograr el objetivo de mejorar el servicio a nuestros clientes trabajamos en tres pilares de transformación:

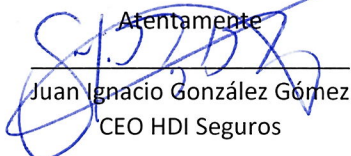
- **Excelencia Operativa:** Transformamos nuestros modelos de **cotización, suscripción, emisión y renovación simplificando los procesos** al mismo tiempo que implementamos un modelo de **gestión más ágil**.
- **Transformación Digital:** Robustecimos nuestro ecosistema digital, potenciando el uso de **BOT's e Inteligencia Artificial** en las plataformas de atención a trámites y desarrollamos tableros digitales con **KPI's** en tiempo real para facilitar la **toma de decisiones**.
- **Mindset Ágil:** Implementamos el programa de **Growth Management para formar líderes de cambio**. Nuestros líderes adoptaron **metodologías ágiles**, permitiéndonos generar sprints cortos y entregar valor de manera constante. Incorporamos el **modelo ADKAR** para guiar a nuestros líderes de cambio a lo largo de su viaje de transformación.

Los nuevos procesos implementados fueron acompañados de **herramientas digitales, automatizaciones y una nueva forma de gestionar equipos**. La **integración de datos** nos ha permitido tener una **visibilidad punta a punta** a lo largo del **viaje de nuestros clientes**. Algunos de los resultados obtenidos durante el proyecto son:

- **Reducción del 79% en el tiempo de cotización** de cara al cliente.
- **Reducción del 24% en trámites devueltos** (solicitudes no cotizadas a clientes).
- **Mejora de 205% en productividad** del equipo de suscripción creado para flotillas de menos de 50 unidades.
- **Incremento del 13% en la conversión** de cotizaciones a pólizas emitidas.

Las mejoras descritas han permitido que el beneficio del proyecto haya superado la inversión del mismo.

Por lo anterior recomendamos ampliamente a **London Consulting Group** como un socio estratégico en el desarrollo de proyectos de mejora y transformación empresarial.

Atentamente  
  
Juan Ignacio González Gómez  
CEO HDI Seguros