

General de Seguros es una compañía aseguradora 100% mexicana con 50 años de experiencia y solidez financiera, enfocada 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 **MOVA (Mejoramos la Oferta de Valor)**, en nuestra división de **Autos y Daños** con el objetivo de transformar el modelo de servicio:

- Mejorar la **experiencia del cliente** e intermediarios a través de un **modelo de autoservicio digital**
- Mejorar nuestro **servicio asistido** a través de un modelo de atención One Stop (**Excelencia Operativa**)
- **Mejorar la rentabilidad** de las divisiones a través de un modelo de **revenue management**.

Transformación digital (autoservicio digital)

Se realizó la migración del producto de Daños PYME con **un proceso tradicional a una plataforma digital** acompañado de los siguientes elementos:

- **Evaluación de producto a migrar** priorizando las necesidades y visión de la compañía
- **Análisis del Mercado** para identificar qué tenía el mercado y qué necesidades tenía el usuario
- **Definición de variables y funcionalidad** para lograr una **experiencia simple** hacia el usuario final
- Realización de **pruebas exhaustivas** desde motores de cálculo hasta de funcionalidad
- **Diseño de material para capacitación** para realización de piloto y despliegue

Excelencia Operativa Centralización de Pagos de Siniestros

Se diseñó un nuevo modelo operativo simplificando procesos e incluyendo herramientas tecnológicas de fácil acceso para una atención directa, logrando una mejor experiencia del cliente, teniendo como beneficios:

- **Reducción** en los **tiempos de atención** de cotizaciones y emisiones asistidas en **daños pasando de 5 días a 4 horas** y en **autos de 2 días a 5 horas**

Revenue Management

Se implementó un modelo de actualización dinámica de tarifas basado en el comportamiento de nuestra cartera y del mercado, partiendo de:

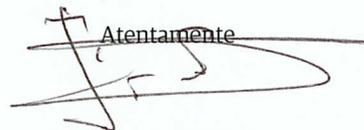
- **Análisis del Mercado** evaluando variaciones de tarifa por competencia, por estado, por tipo de unidad
- **Análisis de la Siniestralidad** del mercado y propia
- **Diseño de un apetito de riesgo** de acuerdo a la estrategia de la compañía

Algunos de los **beneficios del proyecto** de transformación del modelo de servicio son:

- **Incremento del 24% en margen** por estrategia de revenue management en autos individuales y una **reducción en la siniestralidad de 17 pts.**
- **Mejora del 32% en prima emitida en Daños y 9% en Autos** en las sucursales implementadas con el nuevo modelo de excelencia operativa
- **Incremento del 6% en prima de renovaciones de Daños**

Los beneficios económicos del proyecto alcanzaron al término del proyecto **un retorno sobre la inversión de 0.7:1 con una proyección anual de 6.7:1**

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