

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 **Membresías de Salud**, involucrando a nuestras divisiones de **Salud, Vida y Centro de atención telefónica** con el objetivo de expandir los productos y oferta de valor a nuestros clientes:

- Desarrollar un producto de cuidado integral de la salud de fácil acceso y personalizable.
- Crear una estrategia de aprovechamiento y monetización de la red de proveedores de salud del grupo.
- Delimitar los pasos para evolucionar la venta de seguros de salud a una red integral de servicios de salud

Innovación de productos

Mediante la conjunción de la oferta de valor prestada por las distintas divisiones y compañías del grupo, se creó un producto de membresías digitales de salud que ofrece a los contratantes asistencias médicas remotas ilimitadas, red de descuentos con proveedores de salud a nivel nacional y seguros y asistencias, buscando generar los siguientes resultados:

- **Incremento de 25% de la cartera** enfocada a productos de bajo costo
- **Inclusión de red de descuentos** en cartera vigente de la compañía **mejorando la oferta de valor**
- **Incremento de 5%** en venta de productos de seguros de salud y vida básicos
- **Venta cruzada** dirigida a partir del uso de la membresía por parte de los beneficiarios
- **Aumento en la oferta de productos** comercializados y operados mediante canales **digitales**

A través de metodologías de diseño ágil y análisis de experiencia del cliente, se creó un modelo de colocación y seguimiento de negocio a fin de optimizar las ventas de las membresías de salud:

- **Análisis de penetración de mercado** y segmentación de clientes
- Estrategia de **comercialización** mediante **canales digitales**
- Diseño de **paquetes de incentivos y contraprestaciones** para socios y proveedores
- **Due diligence para integración de servicios** de distintas divisiones del grupo
- Creación de **Customer Journey Map**
- Generación de **estrategia** de evaluación de **niveles de servicio** y experiencia del cliente

Los beneficios económicos promedio anuales del proyecto esperan **un retorno sobre la inversión de 1.7:1 con una proyección a 5 años de 4:1**

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



Fernando Francisco Miguel Álvarez del Río
Director General
General de Seguros / General de Salud