



Smitha Ramgopal

VP, Product Management & Strategy

AURA

RGA International



Seminario de Suscripción y Vida 2023



Suscripción digital: el arte de la posibilidad

Dr. Smitha Ramgopal
Vice President, Product Management & Strategy
AURA

Aug 23, 2023

Agenda

01 Transformación Digital

02 Suscripción Digital

03 Mejores prácticas

04 El futuro de la suscripción

05 Q & A



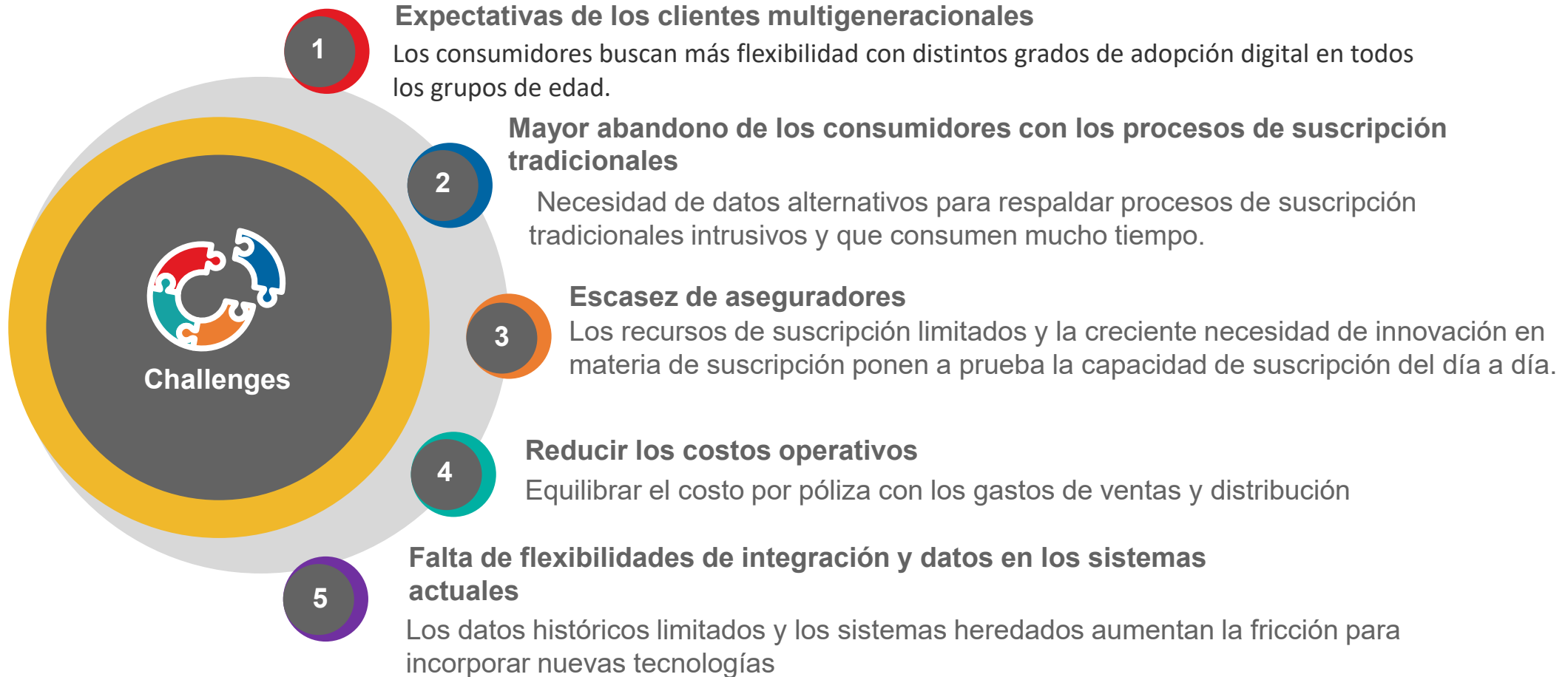


Transformación Digital



Desafíos del mercado

Por qué es necesario el cambio



Impacto de la pandemia

El ritmo de la transformación ha cambiado



Distribución

- Mayor actividad en grupos de mediana edad.
- Pasar de las ventas cara a cara a las ventas directas al consumidor.
- Diferenciación de productos y precios para la distribución digital.



suscripción

- Mayor adopción de herramientas automatizadas de suscripción y flujo de trabajo para la continuidad del negocio.
- Acelerar las colocaciones con datos alternativos en lugar de exámenes y pruebas médicas



Operaciones

- Volver a involucrar a los asegurados con portales de autoservicio y plataformas y procesos fáciles de usar.
- Proteger los datos y desarrollar la resiliencia ante las regulaciones cambiantes.



Suscripción Digital



Expectativa vs Realidad

Transformar la suscripción es más que solo automatización

EXPECTATIVA



Viaje del cliente digital = proceso de solicitud

Digitalizar el proceso de solicitud "en papel" será suficiente para crear un recorrido de cliente digital



Un proceso único para todos

La estandarización del diseño de aplicaciones y cuestionarios funcionará en todos los ámbitos.



Se trata de motores de reglas

El motor de suscripción automatizado debería ser el foco principal de una suscripción digital exitosa



¡Una vez hecho!

La transformación es un esfuerzo de TI único que requiere atención de suscripción limitada



REALIDAD

Redefinir el recorrido del cliente

Requiere rediseñar el recorrido del cliente de principio a fin



Personalización con el uso de datos.

Es importante el uso eficaz de las tendencias de los usuarios y los datos estructurados para personalizar la experiencia.



Transformación de extremo a extremo

Se requiere una transformación central sistemática para respaldar la nueva tecnología y la integración de datos.



Optimización continua para alcanzar escala

Los programas de suscripción digital exitosos son monitoreados y necesitan que los suscriptores se centren en la optimización y la innovación.



Resolviendo desafíos

Desafíos

Reducir los costos operativos

Equilibrar el costo por póliza con los gastos de ventas y distribución



- Productos distribuibles digitalmente
- Automatización de aplicaciones más simples.

Escasez de aseguradores

Equilibrar la capacidad con los volúmenes de negocio



- Formación en suscripción digital
- Filosofía de suscripción consistente
- Diseño de reglas

Mejorar la participación del cliente

Optimice el recorrido del cliente para amplios segmentos de clientes



- Diseño de cuestionario compatible con dispositivos móviles.
- Datos alternativos.
- Integración de modelos predictivos

Mayor caída del consumidor

Suscripción tradicional médicamente intrusiva



- Optimizar con datos alternativos Inteligencia artificial

Falta de flexibilidades de integración

Los sistemas heredados carecen de flexibilidad

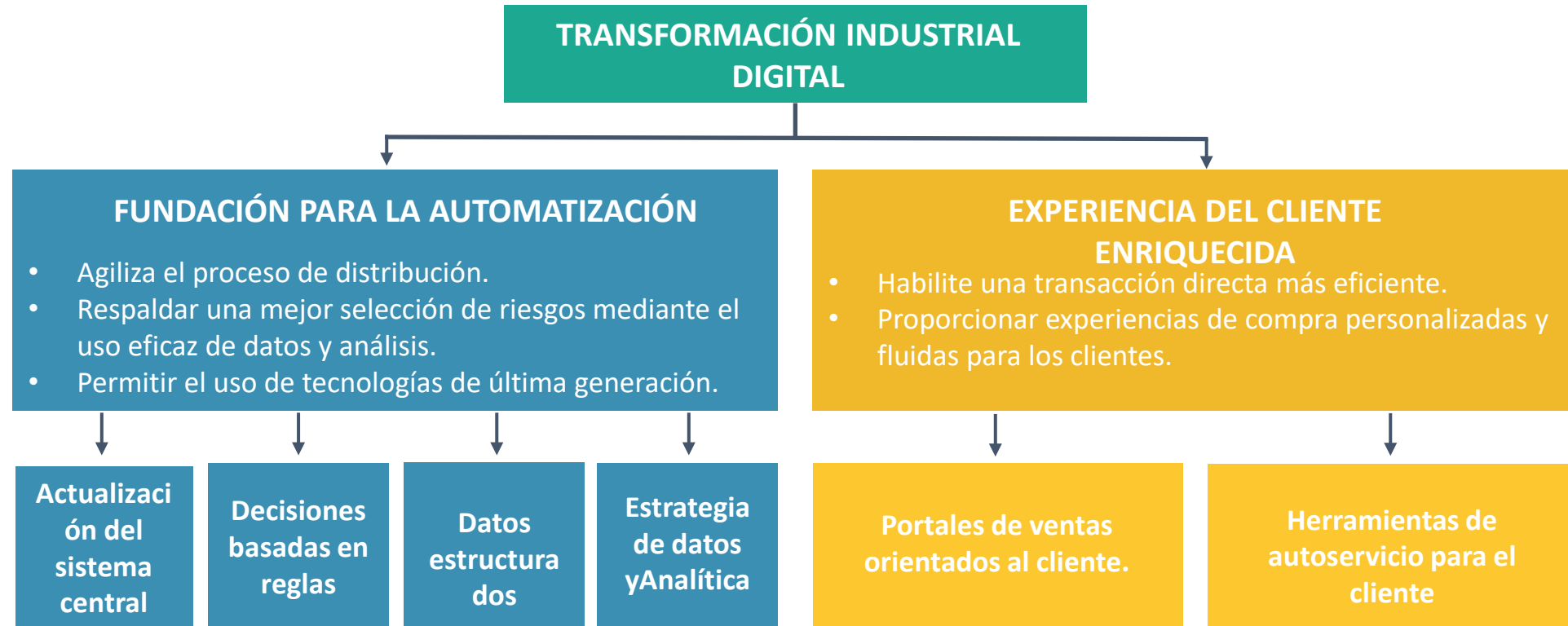


- Agilizar la inversión en tecnología Capacidades modulares

para la integración

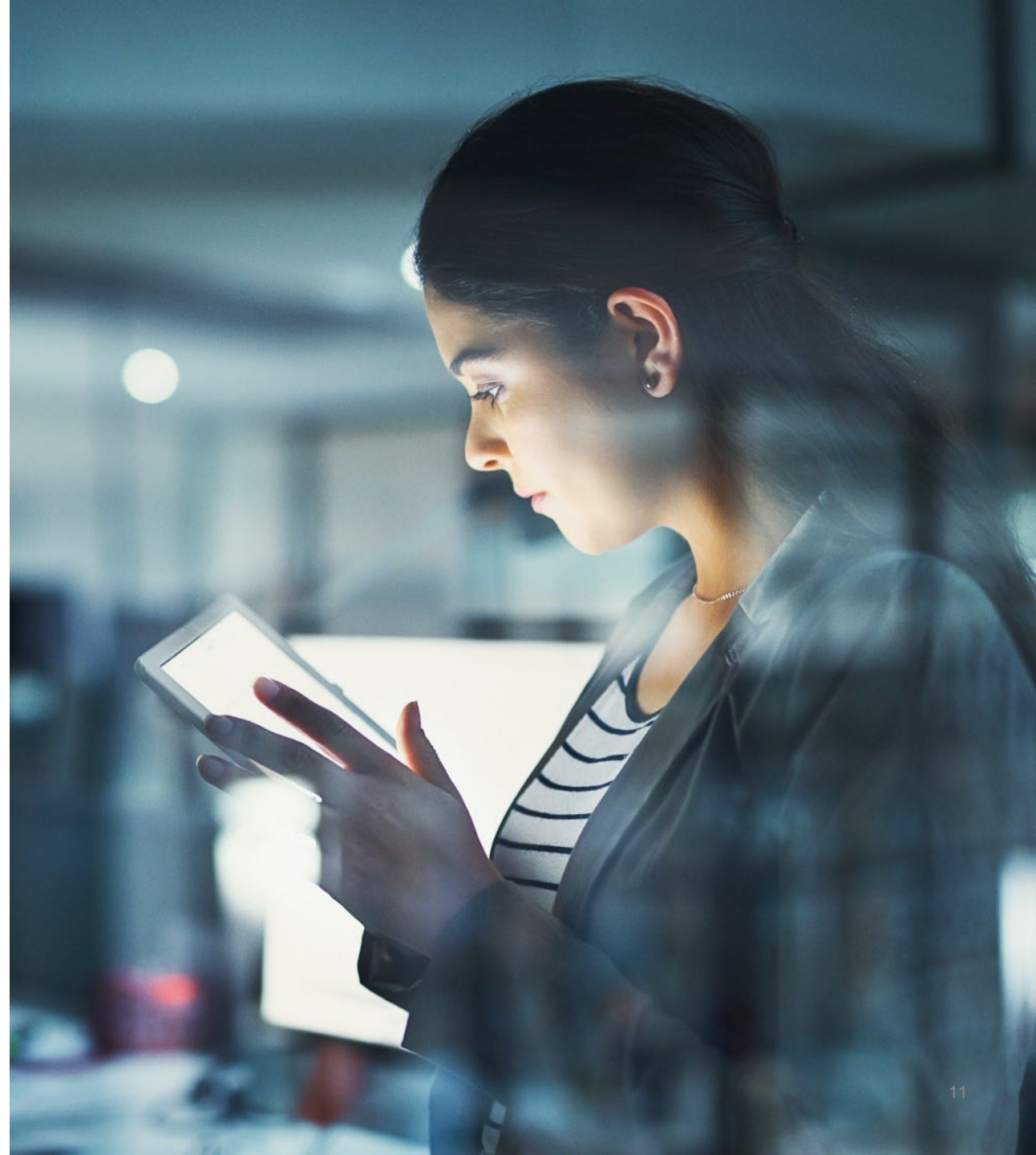
Empezando

Mirando más allá de la suscripción





Mejores prácticas



Mejores Prácticas para la Transformación Digital

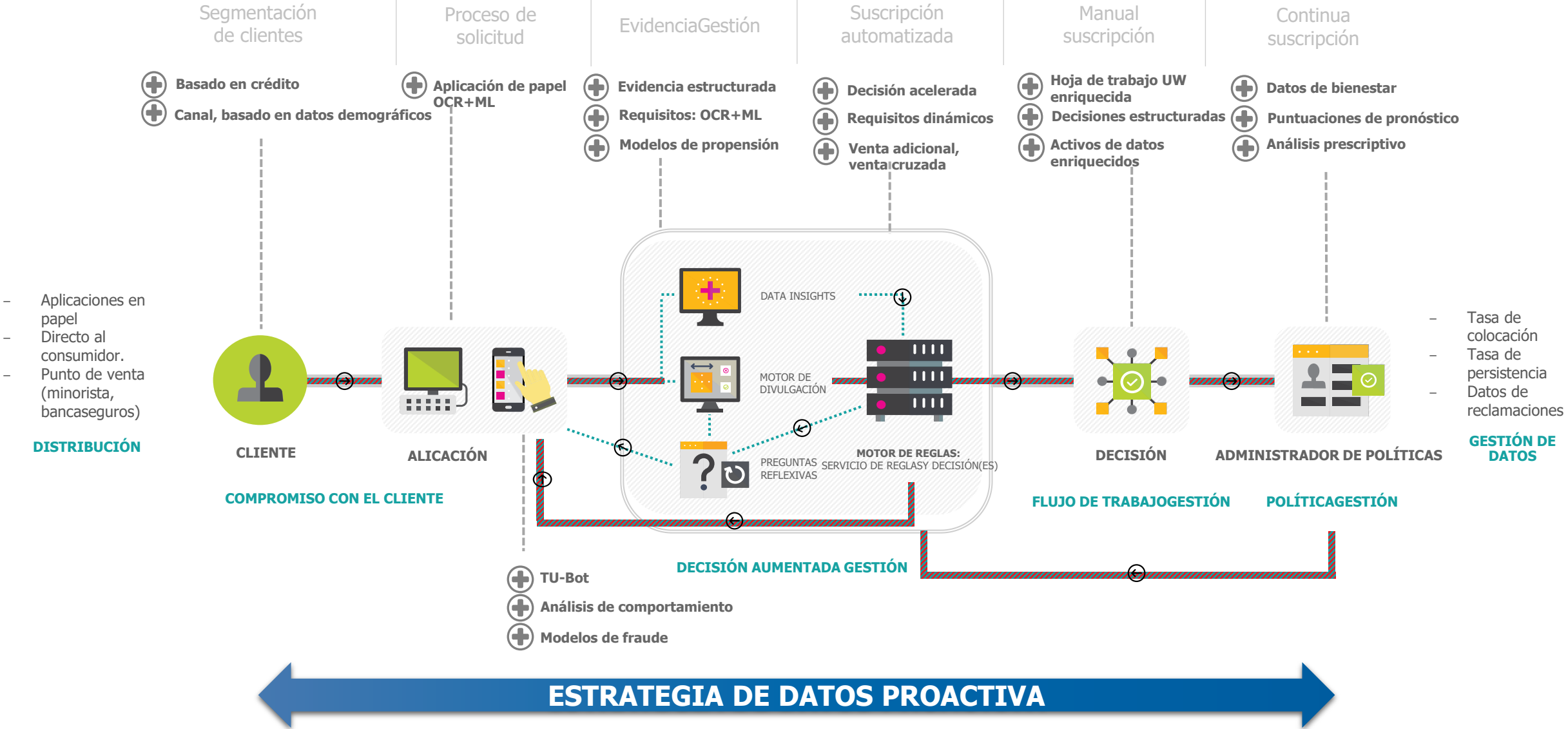




El futuro de la suscripción



El futuro de la suscripción: el viaje del consumidor reinventado



Adopción de IA en la suscripción digital

Piensa en grande, empieza en pequeño

Digital y impulsada por datos

Precision & Personalization

Visión de futuro



Decisión de suscripción impulsada por IA

- Suscripción continua y semiautónoma

Pequeños pasos hacia la visión



Suscripción personalizada

- Análisis y modelos prescriptivos para una cobertura del tamaño adecuado y requisitos dinámicos.

Suscripción automatizada

- Automatización de los principales riesgos para aprovechar de forma consistente los datos de aplicaciones y evidencia médica



Suscripción de precisión

- Análisis profundo para identificar tendencias de riesgo y apuntar a la precisión en la selección de riesgos.

Modelos de predicción para la selección

- Modelos basados en datos de aplicaciones y de terceros (bancarios, crediticios) para segmentación de clientes y riesgos



Suscripción alternativa

- Extraer valor de los datos de evidencia digitalizados en lugar de los requisitos tradicionales.



Q&A

