



Caso de Éxito HELP Seguros



by CustomerTrigger

Conoce cómo una compañía que busca liderar el sector seguros y salud a través de una promesa de servicio digital, aumentó aceleradamente sus capacidades de datos, tecnologías y relacionamiento.

Contexto Competitivo

La inconsistente realidad de las políticas públicas ofrece un escenario poco auspicioso para los operadores del sector de salud. Las isapres en 2021 tuvieron pérdidas de alrededor de 170 millones de dólares, el peor resultado de su historia. Además, en 2022 más de 250 mil personas migraron desde sus isapres a Fonasa –sistema público de salud–. En este escenario los actores financieros y de la salud activan el negocio de seguros por la crisis de las isapres, potenciando la oferta de pólizas complementarias catastróficas y en algunos casos realizando alianzas con holding de salud. La gestión de la cartera de clientes y los sistemas de relacionamiento de una compañía de seguros, se transforman en habilitantes estratégicos para blindar sus activos.

Desafío

HELP Seguros busca la diferenciación en base a la digitalización de sus modelos de atención y alcanzar mayor mercado con velocidad. Para esto requería consolidar sus procesos de integración de datos y activar el conocimiento del cliente, como un aspecto estratégico para la creación de valor. Un desafío clave: optimizar los sistemas de interacción con sus clientes y calzar con los intereses de la demanda general de la compañía, para una mejora continua en la personalización de los servicios.

Solución: Customer Data Platform

Definición del Gobierno de Datos con sus respectivas políticas, roles, estructura y capacidades tecnológicas, verificando el stock de datos.

Diseño del modelo de datos e integraciones en Customer Data Platform (CDP), estableciendo una infraestructura en la nube. Sobre esta base, el diseño de un sistema de conocimiento del cliente mediante clustering analysis por unidad de negocio, para diseñar protocolos diferenciados de servicio de acuerdo con el tipo de cliente.

Adherir a un comportamiento ético en el tratamiento de datos personales, identificando los riesgos en estas materias y diseñando un plan de cumplimiento.

Resultados

- Diagnóstico de la **madurez del Gobierno de Datos**, con un roadmap concreto para incrementar capacidades y reducir brechas.
- Desarrollo del **modelo CDP en tan solo 16 semanas**, integrando 22 fuentes de origen más los sistemas CRM.
- Identificación de **4 cluster estratégicos en cada unidad y sistemas de visualización**, para una sólida base de relacionamiento y diseño de servicios.
- Reconocimiento de los **grados de cumplimiento y niveles de riesgo sobre Privacidad y Protección de Datos**.

"Hemos centralizado la información del cliente en una única fuente de datos junto a CustomerTrigger, lo que permite tener una toma de decisiones mucho más objetiva."

Aaron Valenzuela | Líder IT de Clientes, Beneficios y Automatización, HELP Seguros.

Sistemas de visualización de la vista 360 del cliente.

