

Case Sensedia

Leer más



La APP- basada en seguros

Transforma el mercado brasileiro de salud.



Brasil ha sido un país relativamente afectado por el Covid-19, en comparación con muchas otras economías con rápido crecimiento.

Hace algún tiempo, que las aseguradoras brasileñas han estado transformando el mercado de la salud con un abordaje más holístico. Y SulAmérica ofrece estas perspectivas.



La industria de los seguros está pasando por una gran transformación

Los consumidores exigen cada vez más una experiencia rápida y sin discontinuidades en el crecimiento de las Insuretechs, este crecimiento está presionando a los operadores de la industria para que mejoren su participación, digitalicen sus procesos y logren exceder las expectativas de los clientes. Lo crucial para esto, es el uso de Interfaces de Programación de Aplicaciones (APIs); herramientas que permiten que productos, servicios y sistemas se integren más fácilmente como una red de aliados, compartiendo los datos de forma segura y eficiente a través de diferentes aplicaciones.

Una empresa líder en el uso de la tecnología APIs, es la mayor aseguradora no bancaria de Brasil, SulAmérica Seguros. Apoyada por Sensedia, especialista global de APIs, logró expandir el servicio de telemedicina y otros canales digitales durante la pandemia, utilizando APIs para conectarse con startups, health techs, fintechs y bancos. Sus aliados incluyen: Caixa Econômica Federal, Santander, Citibank, Banrisul, Banco da Amazônia, Banco Regional de Brasília, HSBC y Tribanco.



Con más de 7 millones de clientes, SulAmérica Seguros es la segunda mayor empresa de seguros de Brasil y un gran ejemplo de escalabilidad cuando una aseguradora pone a la tecnología en el centro de su negocio.

La transformación

En 1990, Brasil lanzó un sistema de salud financiado públicamente, el Sistema Único de Salud (SUS). Un límite posterior de 20 años llevó a los brasileños a priorizar la compra de seguros médicos privados, por detrás de la educación y de la vivienda propia. Conscientes de que podían hacer más para apoyar el mercado de los seguros de salud privados, SulAmérica decidió adoptar una posición más holística en la prestación de los servicios. En 2015, unió fuerzas con el proveedor de atención médica de Estados Unidos Heltways para promover el bienestar, brindando apoyo con entrenamiento de bienestar y programas de monitoreo para clientes con enfermedades crónicas y condiciones complejas.

En 2018, SulAmérica Seguros lanzó un servicio de telemedicina (aunque las regulaciones impedían la realización de video consultas) y en 2019, un nuevo plan regional de salud, SulAmérica Directo, permitiendo a los comerciales vender planes empresariales de bajo costo en áreas de bajo consumo.

En el marco del 2019, casi un quinto de la población, cerca de 47 millones de personas, tenían planes de salud privados y cerca del 70% de estos contaba con los seguros de salud empresariales.

Decidida a inyectar recursos adicionales en este sector, en 2020, SulAmérica vendió su negocio de automóviles, inmobiliario y seguro de accidentes para adquirir las clínicas Paraná, una especialista en salud empresarial con más de 90.00 clientes en el sur de Brasil.

Luego de esto, vino la adopción y utilización de herramientas de salud para clientes, médicos y terapeutas, crucial, una vez que el covid-19 comenzó a tomar grandes proporciones.

Sus aplicaciones permiten a los asegurados marcar consultas virtuales como GPs, especialistas y terapeutas (incluidos psicólogos y nutricionistas), solicitar exámenes y acceder/encomendar recetas o fórmulas a través de dispositivos, todo en un ambiente seguro y distanciado.

Cuando las reglas se flexibilizaron en torno a las video consultas, la plataforma de telemedicina de SulAmérica Seguros permitió la ejecución de un servicio médico de alta calidad. En febrero del 2020 fueron realizadas 500 consultas virtuales, en abril, esta cifra subió en espiral a 15.000 y en junio se incrementó a 60.000.

Demostrando la agilidad que trazan las APIs, para el negocio fue rápido lanzar un servicio de rastreo en línea del Covid-19, en el cual, para mayo, ya tenía más de 280.000 usuarios accediendo. Entre Marzo y Noviembre del año pasado, fueron realizadas casi 400.000 consultas digitales, fortaleciendo la asistencia de covid y asegurando la continuidad de los tratamientos de emergencia que no eran de Covid, asegurando la continuidad de la atención de los ciudadanos, áreas que otros países lucharon por apoyar.

Durante los resultados del Q3 de la empresa el año pasado, el CEO Gabriel Portella dijo que la gestión de salud y su programa de atención coordinada fueron los pilares de su operación, enfatizando en la importancia de usar tecnología avanzada para el rastreo del viaje del cliente.

El próximo paso será similar a un “Médico financiero” para los clientes de seguros de vida y pensiones, entre otros; también apuntarán a otras innovaciones tecnológicas utilizando el Internet de las cosas.

El antiguo Gerente de Arquitectura TI de SulAmérica Seguros, Cristiano Bezerra, comenta:

“Ya contamos con datos transaccionales e interacción con el cliente a través de nuestro programa de atención coordinada, pero si podemos aprender más sobre los estilos de vida de nuestros clientes, podemos influenciar en los comportamientos para mejorar la salud y el bienestar.

Necesitamos continuar sorprendiendo y agregando valor, tener las interacciones digitales a través de prendas de vestir, dispositivos de atención domiciliaria, que enriquecen el proceso con la IA y el aprendizaje automático. Hay enormes oportunidades para toda la industria de servicios financieros, pero conectar estos dispositivos IoT requiere modelos de tecnologías maduras para soportar el tráfico y mantener la privacidad de los datos”.

Desbloqueo del potencial de datos.

La transacción de aseguradora de salud a líder tecnológico, no podría tener un lugar sin APIs y microservicios (Una estructura que vincula elementos de software separados).

Cristiano continúa: “Las APIs desbloquean el verdadero potencial de la cadena de valor, compartiendo inteligencias de negocios con nuevos canales e interfaces. En las aseguradoras, durante sus viajes digitales, se conectan con corredores, bancos y reguladores, nosotros llevamos esto más allá y aumentamos nuestra exposición al conectarnos con nuevas empresas, health techs y fintechs.”



“Las APIs son una herramienta vital del mundo digital en constante crecimiento y las empresas deben asegurar que sus modelos de negocio reflejan la importancia de las exposiciones de APIs. El sector de la salud, por ejemplo, no utiliza las APIs para compartir datos: Los médicos, las empresas de gestión de salud y las compañías de seguros mantienen la confidencialidad de la información, lo que dificulta la mejoría en los servicios y proveer el bienestar. Las APIs facilitan servicios automatizados, tales como chatbots y respuestas de voz interactivas (IVR), acelerando los tiempos de respuesta y mejorando la experiencia del cliente. También pueden ser utilizadas

para definir parámetros de aprobación automática de reclamaciones e identificar tentativas de fraude.”

Con las regulaciones globales que exigen la seguridad de los datos, Cristiano acredita que la transparencia es fundamental: “Es importante explicar a los clientes que datos van a ser solicitados en cada fase y solicitar su permiso para utilizarlos.”

SulAmérica Seguros tiene una aplicación web que permite a los clientes ver cómo y dónde sus datos van a ser compartidos, si los usuarios no se sienten cómodos con esto, pueden pedir que los deshabiliten.

“ Los portales que utilizan las APIs de nuestros socios, así como las propias deben tener una estrategia de gobierno de APIa con capas adicionales de elusividad y encriptación que funcionen en todas las bases de datos. Las API respaldan esto”, concluye Cristiano.

De cara al futuro, la prioridad de Cristiano es garantizar que los sistemas existentes de la empresa sean capaces de gestionar y distribuir mayores volúmenes de datos mucho más granulares: “Las experiencias que entregamos deben ser rápidas y fluidas; si los clientes que usan nuestras aplicaciones hacen clic en un botón que toma más de unos segundos para responder, pueden verse tentados a irse para otro lado, tal vez a una empresa de tecnología, en lugar de una compañía de seguros, cuyo servicio al cliente es mejor”.

Si bien las encuestas internas de satisfacción muestran que más del 90% de los clientes califican muy bien a SulAmérica Seguros por su servicio al cliente y más del 70% de los encuestados dice que sus planes superan las expectativas, la empresa no es complaciente; los disruptores dan vueltas en círculos.

Google nombró recientemente a un MD para seguros, tomando la delantera en América del Norte y en su informe de 2018:

“El impacto de los proveedores alternativos en seguros”, la compañía de datos y análisis Global Data, encontró que el 30% de los consumidores del Reino Unido dijeron que cambiarían su seguros para Google, Amazon, Facebook o Apple. Esto sugiere un potencial de apertura de alrededor de 9 mil millones de libras en primas brutas emitidas en el Reino Unido, lo que destaca la vulnerabilidad del mercado de seguros del Reino Unido.

La perspectiva de Sensedia

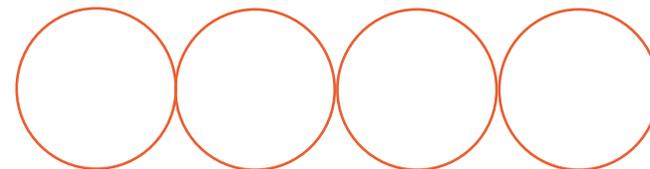
Sensedia apoya múltiples industrias, incluyendo el retail, farmacéuticas, seguros de salud y de bancos, ayudando a los clientes a desenvolver e implementar soluciones en línea para que puedan competir y prosperar en un ambiente de “Finanzas Abiertas” independientemente de dónde se encuentren sus viajes digitales.

Stephen Walsh, Director de EMEA, comenta “Las APIs no son solo para la innovación, sino que respaldan la sostenibilidad empresarial, lo que permite a las empresas crear ecosistemas de socios, por ejemplo, insurtechs. Una vez que se establece un ecosistema, es fácil adaptar productos y servicios a los perfiles de clientes específicos.”

“La clave para esto es identificar el tipo de integración de socios que se necesita, establecer la asociación y diseñar una estrategia para facilitar el crecimiento.

¿Es el ecosistema de socios la principal prioridad?
¿Quiere digitalizar canales o invertir en dispositivos inteligentes para cada cliente? Cualquiera que sea la prioridad, debe depender de un plan de APIs sólido. También es importante contar con niveles de acceso claros para cada socio. Este mecanismo de control evita la fuga de datos y la exposición innecesaria de APIs”.

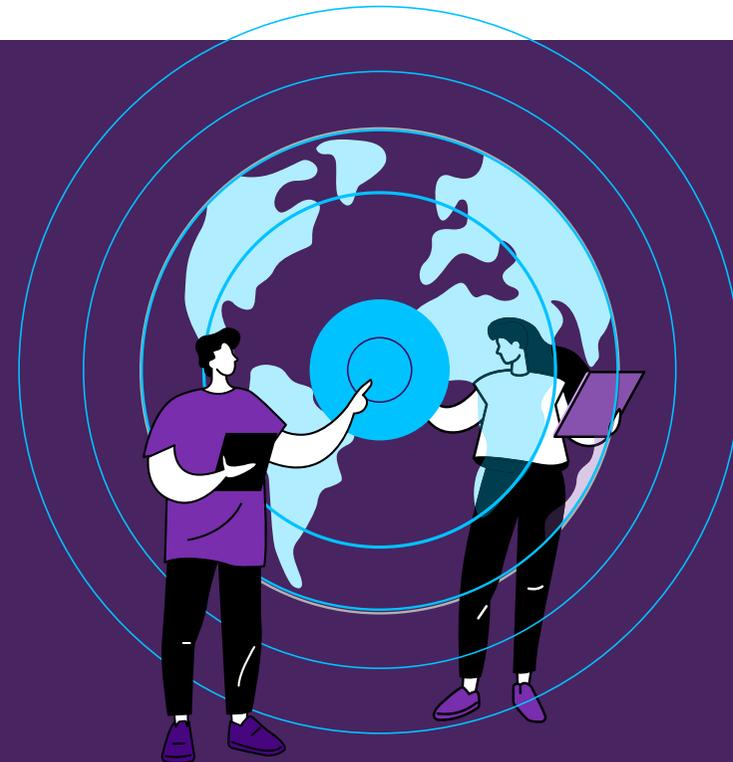
Continúa: “La digitalización brinda a los clientes una experiencia más rica e intuitiva, por ejemplo, pueden comunicarse con su aseguradora las 24 horas del día, los 7 días de la semana en caso de un reclamo, algo que un cliente involucrado en un accidente querrá hacer de inmediato. Las API permiten que las empresas automaticen sus servicios utilizando chatbots y tecnología IVR, herramientas de autoservicio que mejoran la experiencia y, si bien no reemplazarán la interacción humana en algunas situaciones, pueden acelerar el proceso y reducir costos.



“Las API también aseguran que las empresas sigan las leyes de protección de datos (LGPD) al generar e intercambiar datos. En el contexto de seguros, el volumen de datos que se almacenará, procesará y transferirá puede ser enorme: las API unifican las bases de datos, crean capas de elusividad y encriptación, simplifican la gestión de datos e identificar vulnerabilidades”.

Stephen concluye: “A través del uso de las APIs, SulAmérica Seguros ha llevado la oferta de seguros, salud y bienestar a un nuevo nivel y esto antes de que la empresa alcance todo su potencial tecnológico. Los seguros deben verse no sólo como un beneficio sino también como un desafío, ya que hay mucho que la industria puede aprender de ellos”.

Sensedia tiene oficinas en Reino Unido, Brasil y Perú y es reconocida por Gartner como “strong performer” y por Forrester como visionaria.



Conectando ideas, negocios y personas.

Para más contenido como este, vaya a: