



# Automatización en GMX

Personalización y eficiencia en la era digital

Esta aseguradora mexicana usa tecnología avanzada para analizar datos demográficos y comportamientos de los clientes.



**GMX Seguros, líder en México de productos de Responsabilidad Civil y Daños**, registra un avance contundente hacia la innovación con soluciones basadas en tecnología, que permiten una relación más estrecha con los consumidores, una mejor experiencia laboral para sus colaboradores y, en conjunto, una mayor agilidad en sus servicios y una mayor confianza, esfuerzos que se traducen en mejores resultados.

Al pertenecer a un sector que debe ser conservador en sus cálculos de riesgo, tradicionalmente las aseguradoras han sido vistas como una industria estática y con poco margen de flexibilidad. Pero en la era digital esto ha transformado al sector y poco a poco va permeando en la cultura de sus usuarios.

El camino adecuado es apostar por la tecnología e incluso explorar sectores

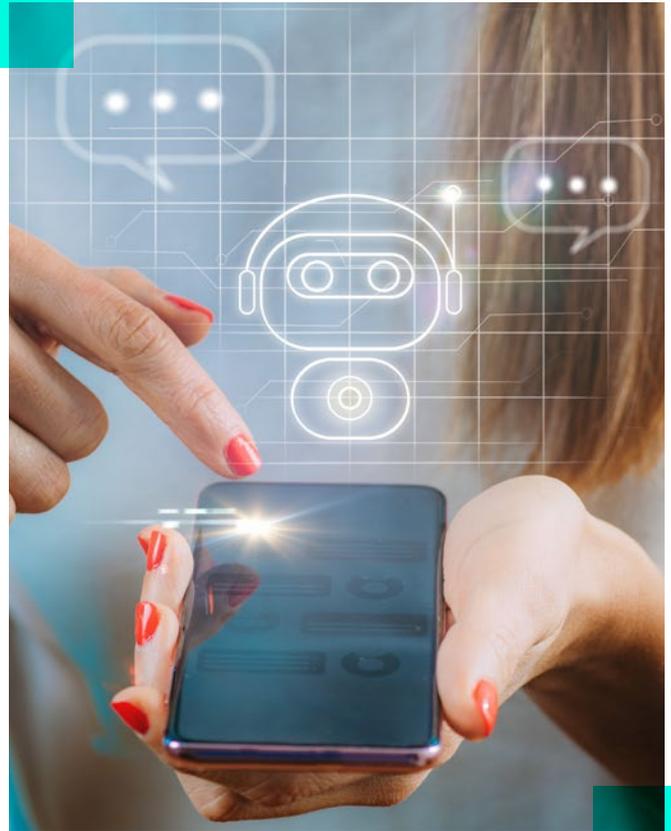
emergentes como el de las InsurTechs, ya que estas no representan una competencia para las aseguradoras consolidadas, sino que actúan como aliadas en la construcción de una industria más sólida e innovadora.

Es por eso que **GMX Seguros** ha hecho notables esfuerzos y avances en materia de innovación basada en tecnología. Entre lo más destacado se encuentra la automatización en la personalización de pólizas, sistema mediante en que se pueden analizar datos demográficos y comportamientos de los clientes para así diseñar coberturas personalizadas y ajustar primas dinámicamente.

Hoy, **GMX Seguros** aplica soluciones tecnológicas como parte de su día a día con resultados interesantes que mejoran sus procesos y fortalecen la relación con sus clientes y empleados. Algunos ejemplos de estas innovaciones son:

## Puntos de Venta en Línea (PVL)

**GMX Seguros** ha virado en los últimos 10 años hacia la tecnología digital para optimizar el acercamiento con los agentes de seguros que buscan una experiencia más ágil para emitir pólizas especializadas de responsabilidad civil. Este sistema ayuda con la generación de pólizas y la automatización de procesos, reduciendo considerablemente los tiempos y esfuerzos, y permitiendo un perfil claro del cliente para dar seguimiento a sus requerimientos.



## Chatbot

La atención a los clientes y el seguimiento de sus procesos es fundamental para **GMX Seguros**. A través del uso de Inteligencia Artificial, se está desarrollando un chatbot que recopilará la información de los clientes y resolverá sus dudas de inmediato.

## RPA (Robotic Process Automation)

En cuanto a los procesos internos, **GMX Seguros** utiliza un robot que automatiza muchos de los procesos que anteriormente requerían muchas horas del personal para el llenado de formatos o certificados. Tareas que antes requerían de un equipo de varias personas para realizar certificados en una semana y media, hoy se realizan en 36 horas con un robot que los completa, sin errores ortográficos y con total confianza.

## Seguimiento de siniestros

Todas estas innovaciones, junto con el uso de herramientas como la biometría, se suman a la aplicación de **GMX Seguros** para el seguimiento de sus reportes de percances. **GMX Seguros** es la única compañía en el sector de daños sin autos que proporciona información de los siniestros paso a paso sin tener que hablar con un agente. La aplicación notifica en qué parte del proceso estás, si falta información o documentos, y permite confirmar procesos, tomar fotos, videos y datos sobre el siniestro para culminar tareas en apenas unas horas.

Y es que agilizar los tiempos de respuesta sin sacrificar precisión en el dictamen del siniestro es una tarea vital para la aseguradora ante cualquier línea de negocio, explica Óscar Octavio Salgado Álvarez, director ejecutivo de TI de **GMX Seguros**.

“

**En aviación, por ejemplo, la póliza debe ser emitida de forma inmediata para volar naves seguras; los agentes que tienen contacto con este nicho de mercado cuentan con tiempos muy eficientes con la aseguradora.**

”

*-Ejemplifica Salgado Álvarez*



Sin duda, la tecnología continúa evolucionando aceleradamente y cada industria adopta nuevos procesos con mayor velocidad. Aunque el camino hacia la recuperación económica ha sido lento en muchos sectores, es indudable que la tecnología es un factor determinante para continuar siendo competitivos.

Integrar tecnología para dar mejor servicio a las personas aseguradas es una de las misiones de **GMX Seguros**, posicionándose al frente de los productos digitales para responder ante los momentos de crisis con agilidad, eficacia y respaldo.