

[Inicio](#)

Summa se convierte en una correduría totalmente digital

publicado por A. P. el Mar, 27/02/2018



Esta semana **Summa** ha presentado Summa 360°, el proyecto de transformación total que comenzó hace dos años y la convierte en la primera correduría totalmente digital.

La aplicación de robótica a los procesos de negocio, la implantación de Business Intelligence para generar experiencias nuevas al cliente y la adaptación de los procedimientos a los requerimientos que, por ahora, tendrá la nueva Ley de Distribución, hacen de Summa 360° un salto adelante en el modelo de negocio de la correduría y un pilar importante en su estrategia de crecimiento y expansión, según la compañía.

“El proyecto se inició hace dos años con el objetivo de transformar digitalmente la correduría, y adaptarnos a las nuevas realidades del mercado. Para ello rediseñamos todos los procesos y desarrollamos sistemas de robótica para eliminar el 90% de las tareas administrativas”, explica Vicent Pastor, director de Operaciones de Summa.

Desde la aparición del primer borrador de la Ley de Distribución, Summa vio una gran oportunidad de diferenciación frente a otros competidores en las nuevas exigencias de la Ley en cuanto al asesoramiento a proporcionar al cliente. Solo era necesario hacer las cosas de forma diferente y utilizar las nuevas tecnologías. Fue entonces cuando decidieron embarcarse en el proyecto Summa 360°, un complejo sistema de robótica, Business Intelligence, Chat Bots y Build Project, que permite que sus clientes disfruten de experiencias completamente nuevas y nunca vividas por el cliente de seguros.

Para ello analizaron los competidores digitales de seguros en otros países, así como los principales competidores de otros sectores. Todos conocemos Amazon: fácil acceso, inmediatez, lenguaje claro y comprensible, transparencia, seguimiento y trazabilidad de la compra, servicio post-venta inmejorable. Lo que un día nos sorprendía, ahora, no es que lo veamos normal, es que no esperamos menos.

De ahí que el objetivo no podía ser una plataforma que al menos no tuviera los estándares de calidad y servicio que el gran monstruo de la distribución.

Vicent Pastor lo resume en una sola frase: “Teníamos que conseguir que cualquier cliente de Amazon se quedase deslumbrado al interactuar con todos los inputs que el sistema 360° de Summa le proporciona a través del Asesor Virtual de la correduría”. ¡Reto conseguido!, el 100% de los clientes que lo han probado reconocen no haber tenido una experiencia en seguros igual, afirman estar dispuestos a repetir y contar la experiencia a familiares y amigos.

Definir el perfil de riesgo del cliente, establecer las coberturas que necesita, buscar como cubrir esos riesgos en las mejores compañías, asistencia en la elección de la mejor opción, vigilancia del seguro en la renovación y, por supuesto, un servicio excelente en el siniestro ya no es cosa solo de humanos, la tecnología de vanguardia es capaz de hacerlo interactuando con el cliente cuándo, cómo y dónde él quiere.

“Aunque contamos con una tecnología pionera y, nuestro departamento de I+D sigue trabajando para darle nuevas funcionalidades al Asesor Virtual, en Summa tenemos claro que el calor humano va a ser siempre una insignia de distinción en nuestra relación con los clientes y un foco de diferenciación frente a las plataformas 100% internet o telefónicas. Por eso, el Asesor Virtual se va a implantar con un plan de captación de clientes jóvenes y se va a utilizar

como herramienta para que todos los empleados de Summa se orienten comercialmente y adquieran la experiencia y conocimientos continuos de un experto profesional en seguros”, comenta Begoña Larrea, directora general de Summa Insurance.

[Noticias del sector](#)



[Descárguela en Pdf](#)

[Suscríbese a la Revista](#)

Buscador