**¿Quién es el cliente?**

Seguros del Valle, empresa mexicana de seguros con 25 años en el mercado. Administra pólizas de vida, daños, autos y gastos médicos.

**¿Cuál es el problema del cliente o cuál es la oportunidad?**

Existe una disputa al interior de la compañía, pues no se han alcanzado las metas de venta de las pólizas de vida grupo experiencia global. Por otro lado, las metas de venta de pólizas de experiencia propia sí se han alcanzado. Sin embargo, la compañía no puede depender únicamente de las pólizas experiencia propia, pues su renovación es muy volátil.

Por otro lado, el área de suscripción considera que el área de ventas no ingresa el suficiente volumen de cotizaciones dentro del apetito de riesgo de la compañía. Sin embargo, ahorita están al límite, no podrían atender más solicitudes y disminuir los tiempos de respuesta sin aumentar el personal. El tiempo que dedican a la renovación y emisión de pólizas nuevas de experiencia propia no puede disminuir porque mantener un alto nivel de renovación es fundamental para la continuidad del negocio. Además, disminuir el tiempo que dedican al análisis de este tipo de cuentas podría causar un cálculo de prima insuficiente.

Otro factor que le consume tiempo al área de suscripción es la generación de dos reportes, pues tienen que descargar archivos y realizar consultas manuales para cada registro de distintas fuentes

**¿Cuál es el beneficio más importante del cliente?**

Los beneficios más importantes son:

* Se podrá asegurar que a todas las oficinas se le ofrecen las mismas primas bajo las mismas condiciones.
* Identificar a las oficinas en las que se debe impulsar la captación de nuevos agentes o que requieren capacitación de los negocios del apetito de riesgo de la compañía
* Disminuir el tiempo de respuesta al automatizar el proceso de cotización de pólizas experiencia global
* Dar más tiempo a los suscriptores para realizar análisis más exhaustivos a la renovación de pólizas experiencia propia y al seguimiento de su siniestralidad.
* Generar reportes, con un punto de vista independiente a los involucrados en la disputa, que permitan dar respuesta a la disputa entre área de ventas y de suscripción

**¿Cómo sabes lo que tu cliente necesita o quiere?**

El cliente nos informó que su sistema central está al límite. Hay muchos horarios durante el día en el que todas las áreas de la aseguradora lo ocupan, lo que lo hace lento e incluso saca inesperadamente a los usuarios conectados. Esto genera reprocesos.

Por tal motivo, requiere una solución que exista independiente del sistema central y con gran capacidad de escalabilidad, pues asegura que con esfuerzos bien enfocados de su equipo de trabajo su volumen de cotizaciones y emisiones puede duplicarse

**¿Cómo se ve la experiencia del cliente?**

La experiencia del cliente es: con un click o con pocas líneas de comando generar todas las cotizaciones para sus clientes. El usuario sólo deberá colocar los insumos en la carpeta correcta y encargarse de enviar a sus clientes el archivo de la carpeta de salida.