

Portal de Corredores Rimac

Caso de estudio

Reto	Frente	Formato	Tiempo	Rol
Renovación de Riesgo generales	B2B	Web	16 semanas	Product Designer

Contexto

El Portal de Corredores de RIMAC es un producto que busca transformar y automatizar los procesos empresariales (B2B) de la compañía a través de la digitalización con el objetivo de aligerar la carga administrativa y generar eficiencias.

Problema

Existe un proceso 100% manual llamado “Renovaciones de Riesgo generales”, que al tener largos tiempos de espera y comunicacion ineficiente genera un impacto negativo.

¿Por qué esto representa un problema?

Para el negocio (Rimac):

- Pérdida de cuentas (pólizas) = disminución de primas.
- Mayor inversión en contratación de personal (Costo de atención de renovaciones).

Para el usuario (Corredor de seguros):

- Insatisfacción con la forma de trabajo de RIMAC
- Pérdida de confianza en RIMAC; lo que conlleva a una migración de cuentas (póliza) a otro competidor.

Discovery

Realizamos un proceso de entrevistas exploratorias con el objetivo de identificar los principales pains de los corredores e hicimos el levantamiento del Journey Map ASIS.

Nos enfocamos en convocar a los segmentos de usuarios que se benefician directamente del Portal de Corredores para garantizar un entendimiento correcto sus problemas.

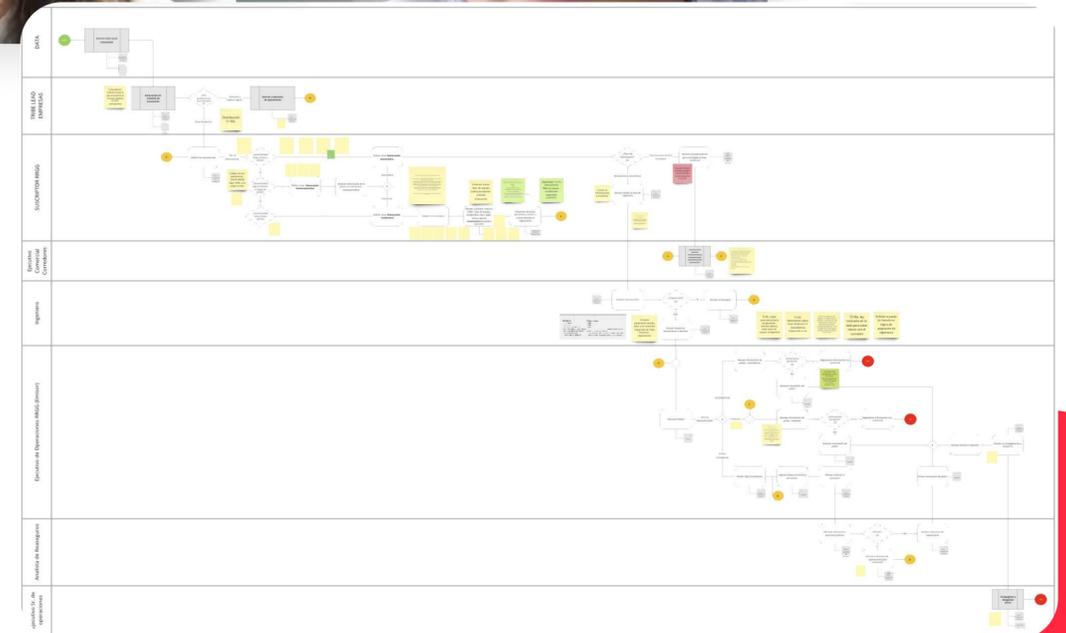


Muestra:
9 corredores

Metodología
Research cualitativo
Entrevistas semiestructuradas

Modalidad:
Remoto

Duración:
7 días



Hallazgos

Los Corredores...

No tienen un alcance de la etapa en que se encuentra sus renovaciones, lo que genera incertidumbre y constantes esfuerzos para conseguir una respuesta de RIMAC.

No tienen trazabilidad de las negociaciones, por lo que es común que las pólizas se emitan con condiciones antiguas, generando reprocesos.

No reciben a tiempo sus pólizas de renovación, lo que ocasiona problemas con los bancos que financian los pagos.

No tienen la capacidad de autogestionar sus renovaciones de Riesgos Generales, lo que genera dependencia con RIMAC.

En RIMAC...

Los sistemas que utilizan los equipos de operaciones presentan muchas fallas e información desactualizada. Por lo que se emiten pólizas con datos incorrectos.

Los usuarios internos no pueden dar una atención personalizada ya que dan prioridad a las pólizas con mayor primaje, lo que ocasiona una cola de espera por atención.

Definición

Job to be done

CUANDO

Realizo una renovación de Riesgos Generales.

QUIERO

Que se renueve con la mayor anticipación posible y con las mejores condiciones para mi cliente.

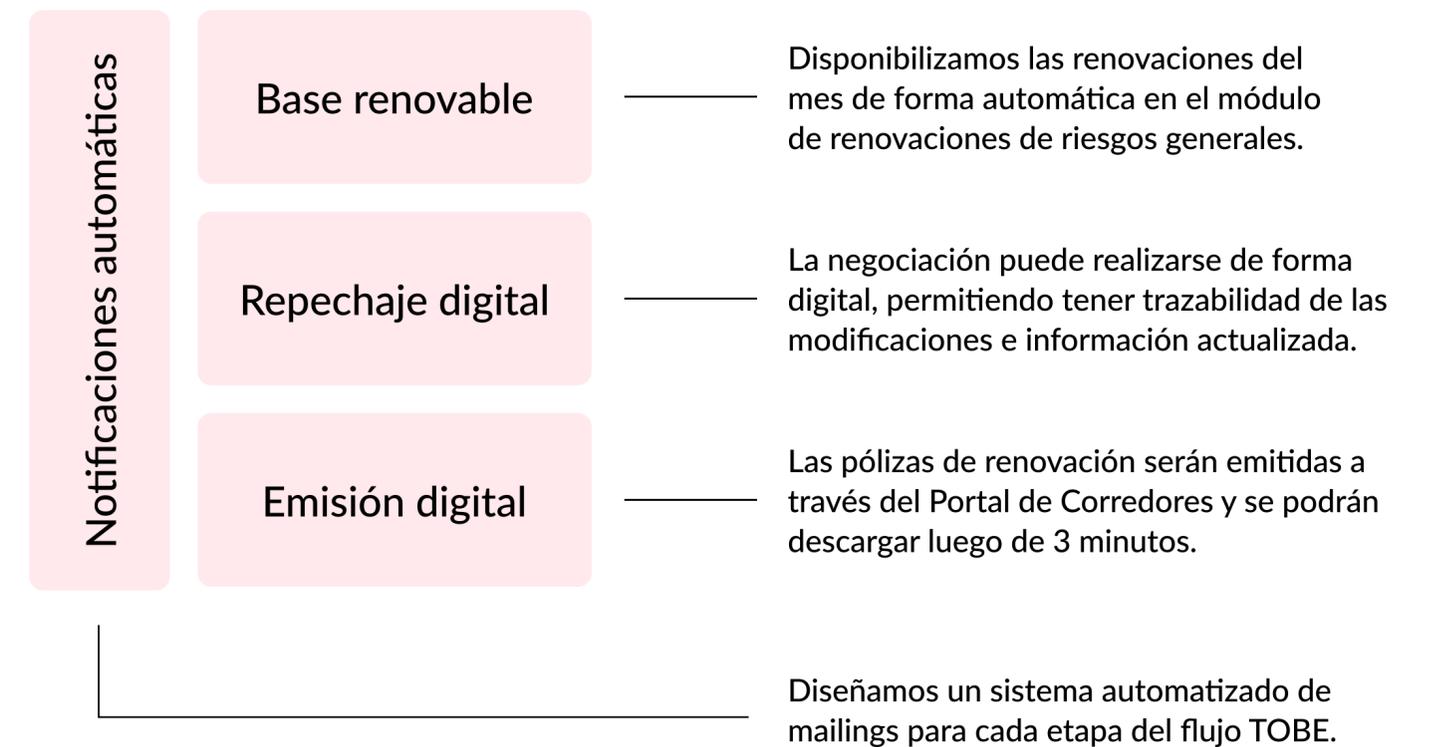
PARA

Para realizar a tiempo la gestión con el banco y mantener satisfecho al cliente que solicita la póliza.

PERO

El proceso de RIMAC es lento y genera reprocesos que ocasionan que las pólizas se emitan tarde.

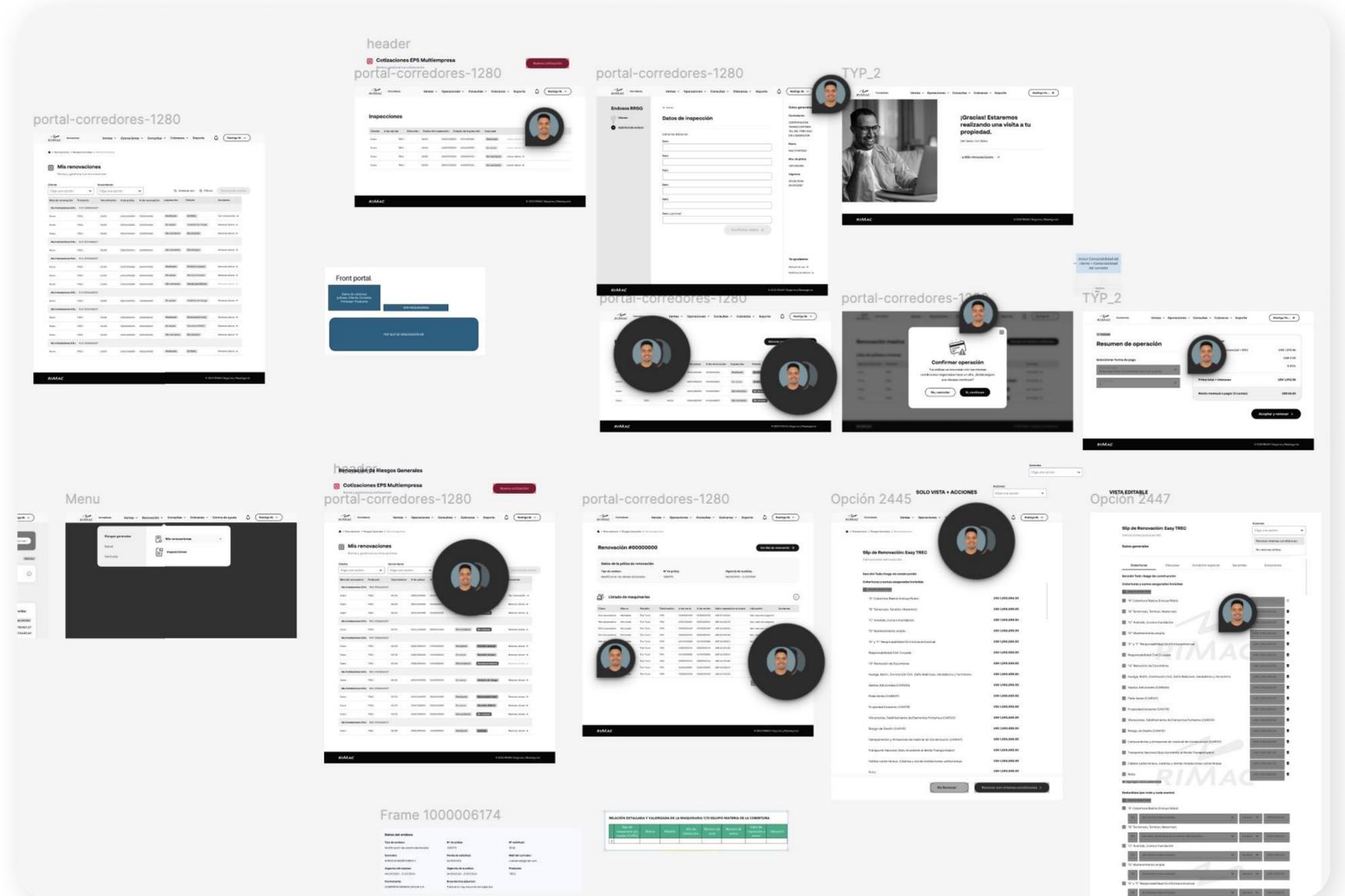
Journey to be



Pasamos de Journey AS IS de 8 etapas a un Journey TO BE de 3 etapas

Ideación

Empecé trabajando en diseños en baja fidelidad para acelerar los tiempos de aterrizaje de ideas y aprovechar los espacios de Design Critique con los distintos Stakeholders para ir definiendo rumbo al diseño final, además que servía como base para construir prototipos con tareas sencillas que permitieran empezar con los test de usabilidad.



Testing

Empleé diferentes metodologías para validar que el flujo TOBE realmente generase valor a los usuarios.

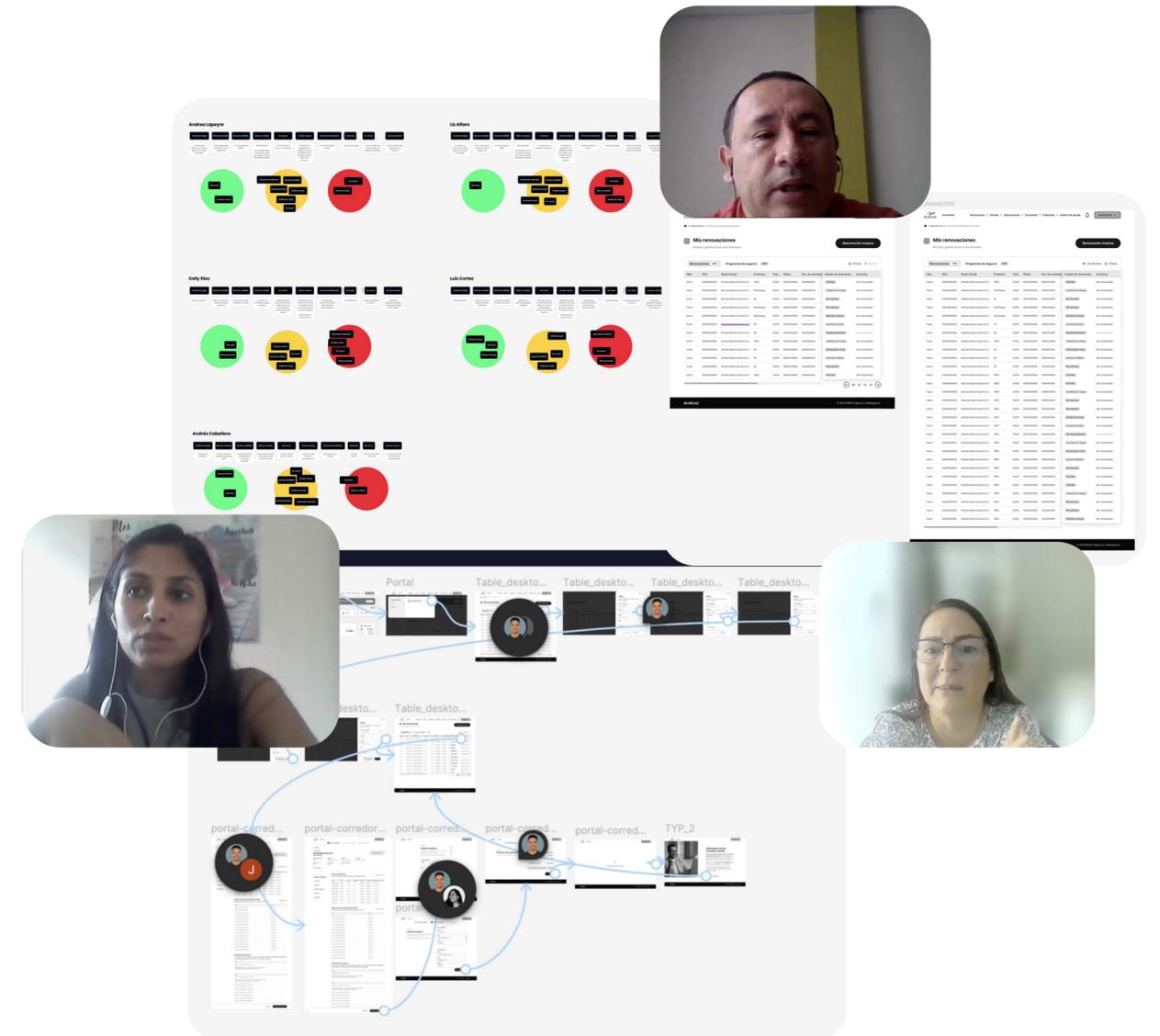
Realicé una definición inicial de estados y mediante un card sorting pudimos iterarlos. Luego, los usuarios pudieron elegir la propuesta de diseño de mayor valor a través A/B test.

Muestra:
5 corredores

Metodologías
User testing
Pruebas de usabilidad
A/B Test
Card sorting

Modalidad:
Remoto

Duración:
3 días



Delivery / Solución

Módulo de Renovación de riesgos generales

🏠 > Mis Renovaciones de RRGG

← **Mis Renovaciones de RRGG** Renovación masiva

Revisa y gestiona tus renovaciones.

Buscar por: N° de póliza N° de póliza Buscar 🗑️ Borrar ⚙️ Más filtros

Digitales Manuales Programas Tienes **128** renovaciones digitales Descartar reporte Excel

Mes	Razón social	RUC	N° de póliza	P	Estados	Acciones
Diciembre	Nombre o razón social S.A.C	12345678901	123456	T	No renovada	⋮
Diciembre	Nombre o razón social S.A.C	12345678901	123456	T	Por renovar	🔄 ⋮
Diciembre	Nombre o razón social S.A.C	12345678901	123456	T	En emisión	⋮
Diciembre	Nombre o razón social S.A.C	12345678901	123456	T	No renovada	⋮
Diciembre	Nombre o razón social S.A.C	12345678901	123456	T	En inspección	⋮
Diciembre	Nombre o razón social S.A.C	12345678901	123456	T	En evaluación	⋮
Diciembre	Nombre o razón social S.A.C	12345678901	123456	T	Renovada	⋮

- Creamos un módulo dentro del Portal de Corredores que centraliza todas las renovaciones disponibles para cada corredor.
- Cuentan con una serie de estados que informan al usuario sobre la etapa del proceso en que encuentra su renovación.
- Creamos distintas vistas según el tipo de renovación: Digital, manual o programas de seguros.
- Los usuarios cuentan con filtros de búsqueda para identificar con mayor facilidad la renovación de su interés.
- Creamos un módulo de renovaciones masivas, que con pocas acciones permite la renovación de 2 a más pólizas de forma automática.

Delivery / Solución | Listado de Maquinarias

🏠 > Mis Renovaciones de RRGG

1 **Maquinarias** ----- 2 Responsables y asegurados ----- 3 Slip de renovación

← **Póliza 102947** Por renovar

Razón social Nelson Rojo S.R.L.	RUC -	Producto TREC	Nueva vigencia 04/09/2023 - 21/07/2024	Moneda Dólares
---	-----------------	-------------------------	--	--------------------------

Listado de maquinarias

Tienes **100** maquinarias registradas

N° de certificado	Tipo	Marca	Modelo	Fabricación	Alquiler	Trabajo a realizar
000001	Retroexcavadora	Volvo	BL 71	2007	Sí	Trabajo a realizar
000001	Retroexcavadora	Volvo	BL 71	2007	Sí	Trabajo a realizar
000001	Retroexcavadora	Volvo	BL 71	2007	Sí	Trabajo a realizar
000001	Retroexcavadora	Volvo	BL 71	2007	Sí	Trabajo a realizar

No renovar

Continuar

- Mediante un flujo de 3 pasos, los corredores podrán realizar sus renovaciones de forma digital.
- Creamos un módulo de listado de maquinarias para facilitar la información que necesita el corredor para gestionar su renovación.
- Anteriormente, las maquinarias eran agregadas, modificadas y excluidas de forma manual. Lo que complicaba la trazabilidad y generaba reprocesos por no contar con la información actualizada.

Delivery / Solución | Responsables de pago y asegurados

🏠 > Mis Renovaciones de RRGG

1 Maquinarias — 2 **Responsables y asegurados** - - - - 3 Slip de renovación

← **Póliza 102947** Por renovar

Razón social	RUC	Producto	Nueva vigencia	Moneda
Nelson Rojo S.R.L.	-	TREC	04/09/2023 - 21/07/2024	Dólares

 **Responsables de pago**

Certificado #1 Condición de pago: Al contado

Razón social	N° de documento	% de pago (100)
Nelson SaC	Label	20
Nelson SaC	Label	30
Nelson SaC	Label	50

Certificado #2 Condición de pago: 100 cupones

No renovar

Continuar

- Mediante un flujo de 3 pasos, los corredores podrán realizar sus renovaciones de forma digital.
- Creamos un módulo de listado de maquinarias para facilitar la información que necesita el corredor para gestionar su renovación.
- Anteriormente, las maquinarias eran agregadas, modificadas y excluidas de forma manual. Lo que complicaba la trazabilidad y generaba reprocesos por no contar con la información actualizada.

Delivery / Solución | Slip de renovación (repechaje)

🏠 > Mis Renovaciones de RRGG

✓ Maquinarias — ✓ Responsables y asegurados — 3 Slip de renovación

Slip de Renovación: TREC

Detalle de los términos y condiciones de la renovación.

📄 Descargar PDF 📖 Historial de versiones

Condiciones particulares Cláusulas Condiciones especiales Garantías Exclusiones

Condiciones particulares

SECCIÓN TODO RIESGO DE CONSTRUCCIÓN

🗑 Eliminar sección

COBERTURAS Y SUMAS ASEGURADAS

Seleccionar todo

<input checked="" type="checkbox"/> "A" Cobertura Básica (incluye Robo)	US\$ 000,000,000.00
<input checked="" type="checkbox"/> "A" Cobertura Básica (incluye Robo)	US\$ 000,000,000.00
<input checked="" type="checkbox"/> "C" Avenida, Lluvia e Inundación	US\$ 000,000,000.00

SELECCIONADOS
5 Coberturas Quitar todo

- A través de los slips automáticos, los corredores podrán solicitar modificaciones para la nueva vigencia de su póliza de forma digital.
- Esta herramienta permite tener una trazabilidad precisa de la negociación y generar versiones a las cuales se puede acceder en cualquier momento.
- Los slips integran reglas de negocio de RIMAC que facilitan la solicitud de coberturas adicionales.
- Al lograr una conexión factible entre los distintos sistemas de RIMAC, garantizamos que la información presentada es la correcta, actualizada y se puede almacenar en tiempo real.

Delivery / Solución

Checkout y captación de datos

🏠 > Mis Renovaciones de RRGG

Resumen

Datos del cliente

Ingresa los datos de contacto de tu cliente.

Nombre

Leomar

Apellidos

Hernández

Correo electrónico

test@rimac.com.pe

Celular

937224347

¿Dónde deseas recibir tu póliza?

Ingresa un correo adicional donde también recibirás tu póliza.

Correo del corredor: correotest@rimac.com.pe

Correo adicional (opcional)

Resumen de pago

Prima total (Prima comercial + IGV) US\$ 0.00

Tasa TREC 0.00%

Prima neta vigencia US\$ 0.00

Derecho de emisión US\$ 0.00

Prima comercial US\$ 0.00

IGV US\$ 0.00

[^ Ver menos](#)

Intereses US\$ 0.00

Tasa intereses 0.00%

Prima total + Intereses US\$ 0.00

Monto mensual: US\$ 0.00

Renovar ahora

- Brindamos un detalle de la operación realizada y especificamos cómo están distribuidas las cuotas según el número de responsables de pago.
- Uno de los intereses de RIMAC en crear una relación más cercana con los clientes (representados por el corredor), por lo que aprovechamos este espacio para captar los datos de contacto de estos, para posteriormente confirmar la renovación.
- El checkout de renovaciones de riesgos generales, resume de forma transparente y sin letras chicas, toda la información que el usuario necesita para proceder con la solicitud.

Impacto

La marcha blanca de este producto será en el mes de Agosto 2024, donde lanzaremos nuestra primera entrega: La renovaciones automatizadas del producto TREC.

Para medir el éxito de este producto, definí (en conjunto con el PO) las métricas de uso, performance y negocio para ser capaces de generar valor para los usuarios, con impacto positivo en la organización.

KXI (Key experience indicator)

- % Task success (Efectividad)
- # de usuarios que realizan sus renovaciones a través del Portal de Corredores. (Interés)
- CSAT promedio de 4pts. (Satisfacción)

KPI (Key Performance indicator)

- # de pólizas emitidas **ANTES** de su vencimiento.
- # de renovaciones **digitales VS manuales**
- 30% de la base renovable **emitida a través del módulo durante los primeros 3 meses.**

KBI (Key business indicator)

- Disminución en costos de atención de las renovaciones.
- ROI de inversión del producto e inversión publicitaria.
- Incremento de primas captadas a través del módulo Portal de Corredores.

¡Gracias!
¿Preguntas?