

# Informe de Canales y Experiencia Digital

Evaluación del nivel de desarrollo y madurez en canales digitales

# C2

Este diagnóstico forma parte de las herramientas desarrolladas por **NetBrokrs** para fortalecer la **presencia digital y la experiencia del cliente** dentro del canal asegurador.

Su propósito es ayudarte a **identificar el estado actual de tus canales digitales, comprender cómo tus clientes interactúan con tu marca y ofrecerte una hoja de ruta práctica** para construir una experiencia moderna, cercana y alineada con las nuevas expectativas del mercado.

## Nivel C2 – Multicanal

### Qué significa estar en este nivel

Has logrado un avance importante: tus canales digitales ya están activos y los usas de forma habitual para comunicarte, captar o atender clientes.

Tu siguiente paso es **hacer que todos esos canales hablen el mismo idioma y que cada interacción** —sea por correo, WhatsApp o redes— **se sienta igual de confiable, rápida y coherente**.

💡 *Estás en el punto ideal para transformar la presencia digital en una experiencia integrada que genere confianza y resultados medibles.*

### Acciones simples que puedes implementar desde hoy

#### Conexión y coherencia entre canales

- Asegúrate de que los mensajes y horarios de atención sean iguales en todos tus canales (redes, web, WhatsApp, correo).
- Usa el mismo tono y estilo en las respuestas: profesional, cercano y claro.
- Agrega un enlace único (Linktree, bio o botón de WhatsApp) para dirigir a tus clientes a todos tus puntos de contacto desde un solo lugar.

**Por qué hacerlo:** Un cliente que encuentra coherencia entre tus canales percibe profesionalismo y confía más rápido en tu asesoría.

#### Comunicación más ágil y ordenada

- Centraliza las conversaciones de WhatsApp, correo y redes en un solo canal o CRM ligero.
- Automatiza respuestas para consultas frecuentes: cotizaciones, renovaciones y siniestros.
- Define un protocolo: quién responde, cuánto tiempo tardas y qué información se envía en cada caso.

**Por qué hacerlo:** Cuando tus canales están integrados, reduces errores, respondes más rápido y puedes medir tu impacto.

### Personalización en la atención

- Saluda por su nombre y recuerda detalles del cliente (producto, fechas o siniestros anteriores).
- Usa mensajes adaptados a cada tipo de cliente (nuevo, recurrente, corporativo).
- Envía información útil y personalizada: tips, vencimientos o novedades de producto.

**Por qué hacerlo:** Los clientes recuerdan cómo los hiciste sentir, no solo lo que les vendiste. Personalizar genera lealtad.

### Construye una experiencia más fluida

- Publica contenido que resuelva dudas reales de tus clientes (por ejemplo: “qué hacer en caso de siniestro”).
- Incluye botones de acción claros en tus publicaciones o correos: Cotiza aquí, Habla con un asesor, Solicita renovación.
- Mantén tu web o redes actualizadas al menos una vez por semana.

**Por qué hacerlo:** Una experiencia fluida reduce fricciones y hace que tus clientes te vean como su asesor de confianza, no solo como un vendedor.

## Qué puedes empezar a medir

Qué medir	Cómo hacerlo	Para qué sirve
Canal con mayor interacción	Revisa semanalmente desde qué medio te escriben más.	Identifica dónde invertir más tiempo o publicidad.
Tasa de respuesta por canal	Calcula cuántos mensajes respondes y en cuánto tiempo.	Mejora tus tiempos y ajusta recursos.
Engagement de publicaciones	Mide likes, comentarios o clics en enlaces.	Entiende qué contenido conecta mejor con tu audiencia.
Renovaciones por canal	Registra por dónde llegan tus renovaciones (WhatsApp, correo, web).	Identifica el canal que más fideliza clientes.



Escanea el código QR o haz clic en el botón para contactar a nuestro equipo experto y acceder a las soluciones que impulsarán tu plan de acción.

[Haz clic AQUÍ](#)