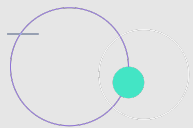




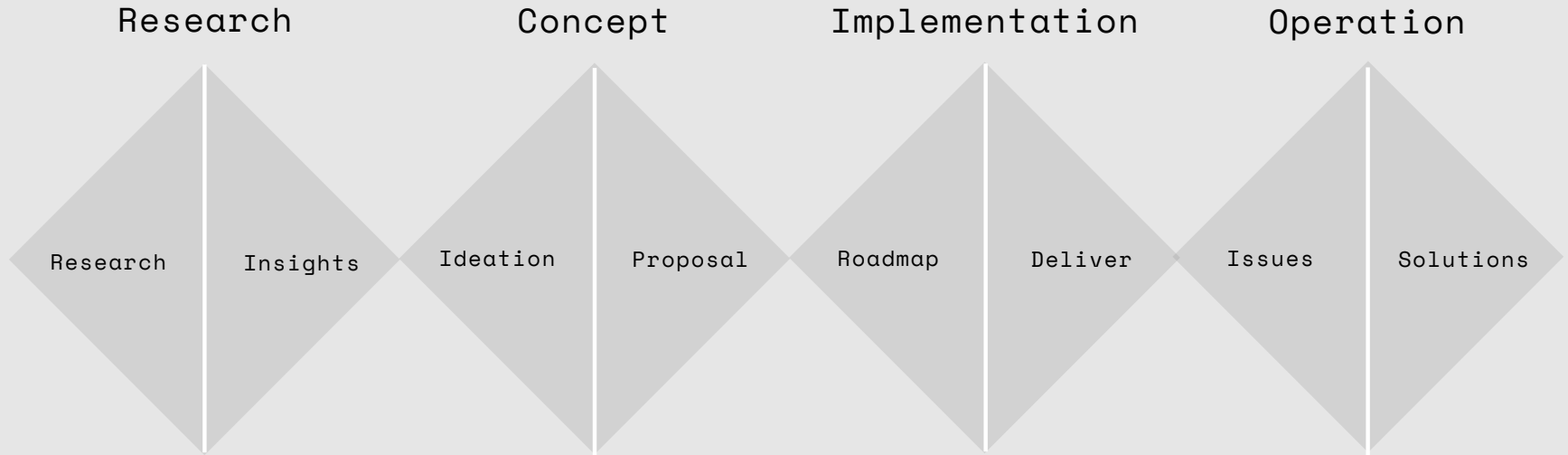
**sofía**

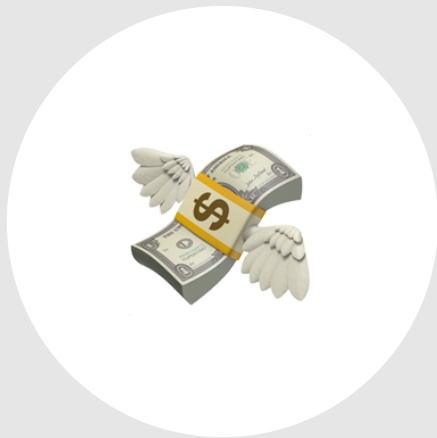


Change the way  
**millions** of people  
take care of their  
health.



# How can a single designer go beyond the double & triple diamond?





## How much does it cost?

35

Age

Female

Sex

\$1,300

Monthly cost

Sofia is an everyday health insurance that covers major and minor health expenses, and preventive care in a single plan.

1.5M of annual coverage  
30% of coinsurance



# How much money does someone has to earn in order to buy insurance?

\$1,500 MXN

\$33,000 MXN



# How much money does someone has to earn in order to buy insurance?

\$1,500 MXN

\$33,000 MXN



# How much money does someone has to earn in order to buy insurance?

\$1,500 MXN

\$33,000 MXN





# How much money does someone has to earn in order to buy insurance?

\$1,500 MXN

\$33,000 MXN



# What were the most important things to focus on?

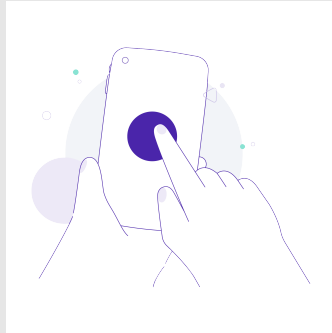
01

Affordability



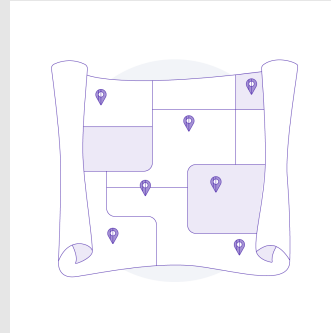
02

Simplicity



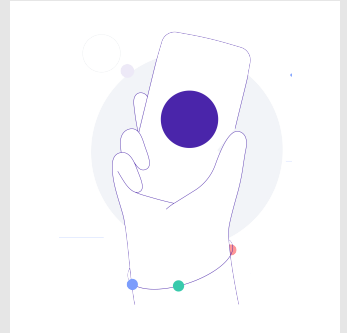
03

Geo-freedom



04

Self-served



Leads & Churns

Expert Interviews

Desk research

Benchmark

MI Symposium

## Reliability

They just need an insurance that pays. They feel companies try to mess up with them.

## Beyond Med

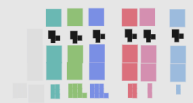
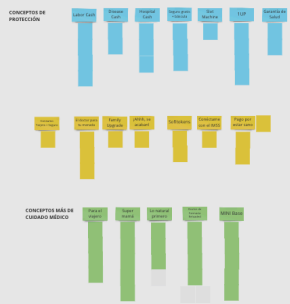
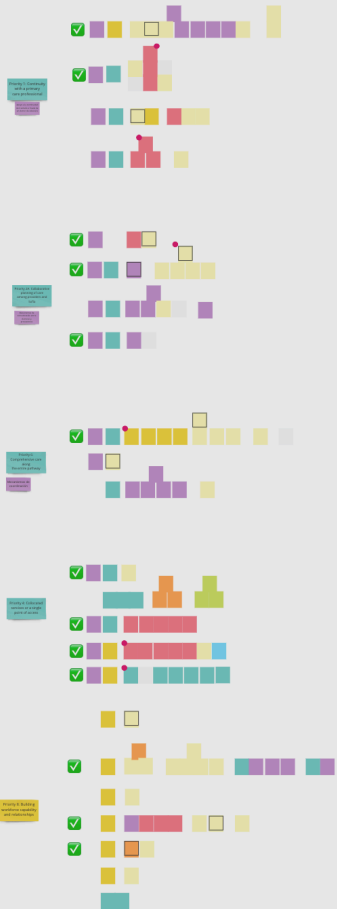
The emergencies they face go beyond the medical event. i.e., the working hours they lose.

## Severity

All eventualities are important for them, even paying for some meds can unbalance their economy.

## Emotional

They are no experts. They don't know how to compare insurances. They feel what is right.



## Ten a un doctor siempre a la mano y recibe dinero en caso de que necesites ir al hospital.

Este seguro te da una suma de dinero fija para ayudarte a afrontar un gasto médico mayor.

### \$2,000

#### Indemnización Diaria

Es el dinero que te daremos por cada día que pases en el hospital, no importando si fue por accidente o enfermedad.

### 60 días

#### Por urgencia médica u hospitalización

Sofía pagará hasta 60 días que necesites estar en el hospital cada año. Llegando a cubrir una suma total de hasta \$120,000 por año.

#### Servicios incluidos sin costo adicional

Usa estos servicios siempre que lo necesites.



#### Videoconsultas Ilimitadas

Te asignaremos a un doctor que te atenderá y acompañará siempre. Podrás hablar con ese doctor de cabecera o con otros doctores internistas de Sofía cuantas veces quieras y del tema que quieras.



#### Soporte Sabi@

¿Dudas sobre tu plan? ¿Quieres programar una consulta? Tenemos un equipo de expertos, disponible para lo que necesites 24/7.



#### Un servicio de ambulancia al año

Si tienes una urgencia, solo pica el botón de SOS en tu app.

## Ten a un pediatra y a un médico internista siempre a la mano. Recibe dinero en caso de que algo más grave le pase a tu hij@.

Este seguro te da un monto fijo para ayudarte a afrontar algunos de los eventos médicos más frecuentes en niños.

### Ilimitadas

#### Videoconsultas con pediatra e internista

Te asignaremos a dos doctores que te atenderán y acompañarán siempre. Podrás hablar con tus doctores de cabecera cuantas veces quieras y del tema que quieras.

### \$25,000

#### Total de la indemnización

Te damos dinero en caso de que alguna de las siguientes situaciones le sucedan a tu hij@ durante el año.

- \$5,000 – Fracturas y Esguinces (1 vez al año)
- \$5,000 – Quemaduras (1 vez al año)
- \$5,000 – Heridas que requieren suturación (1 vez al año)
- \$3,000 – Infecciones gastrointestinales (2 veces al año)
- \$2,000 – Infecciones respiratorias (2 veces al año)

#### Servicios incluidos sin costo adicional

Usa estos servicios siempre que lo necesites.



#### Soporte

¿Dudas sobre tu plan? ¿Quieres programar una consulta? Tenemos un equipo de expertos, disponible para lo que necesites 24/7.



#### Un servicio de ambulancia al año

Si tienes una urgencia, solo pica el botón de SOS en tu app.

\$400  
x mes



## Recibe dinero en caso de que necesites ir al hospital.

Este seguro te da una suma de dinero fija para ayudarte a afrontar un gasto médico mayor.

\$250  
x mes

### \$2,000

#### Indemnización Diaria

Es el dinero que te daremos por cada día que pases en el hospital, no importando si fue por accidente o enfermedad.

### 30 días

#### Por urgencia médica u hospitalización

VITA pagará hasta 30 días que necesites estar en el hospital cada año. Llegando a cubrir una suma total de hasta \$60,000 por año.

#### Servicios incluidos sin costo adicional

Usa estos servicios siempre que lo necesites.



#### Doctor de Cabecera

Te asignaremos a un doctor que te atenderá y acompañará siempre. Podrás tener videoconsultas con ese doctor de cabecera cuantas veces quieras y del tema que quieras.



#### Equipo de Soporte

¿Necesitas hacer efectivo el seguro? ¿Quieres programar una consulta? Tenemos un equipo disponible para lo que necesites 24/7.



#### Un servicio de ambulancia al año

Si tienes una urgencia, solo pica el botón de SOS en tu app.

Pide más información  
o contrata aquí →

VITA  
seguros



## Deja que un médico le de seguimiento a tu proceso de bajar o mantenerte en tu peso.

Además, te damos una cantidad de dinero para ayudarte a afrontar un gasto médico mayor.

\$400  
x mes

### Báscula

#### Dispositivo Inteligente

Tu acompañante tecnológico para darle seguimiento a tu peso día con día. Esta se conectará automáticamente con la App de VITA y actualizará tu información.



### Ilimitadas

#### Videoconsultas con especialistas

Te asignaremos a un doctor con dos especialidades (medicina interna y nutrición) que te atenderá y acompañará siempre. Podrás hablar con ese doctor cuantas veces quieras y del tema que quieras.



#### Servicios incluidos sin costo adicional

Usa estos servicios siempre que lo necesites.



#### Apoyo Hospitalario

Te daremos \$2,000 por cada día que pases en el hospital no importando si es por accidente o enfermedad. Sofía podrá pagar hasta 60 días, llegando a cubrir una suma total de hasta \$120,000 por año.



#### Soporte

¿Dudas sobre tu plan? ¿Quieres programar una consulta? Tenemos un equipo de expertos, disponible para lo que necesites 24/7.

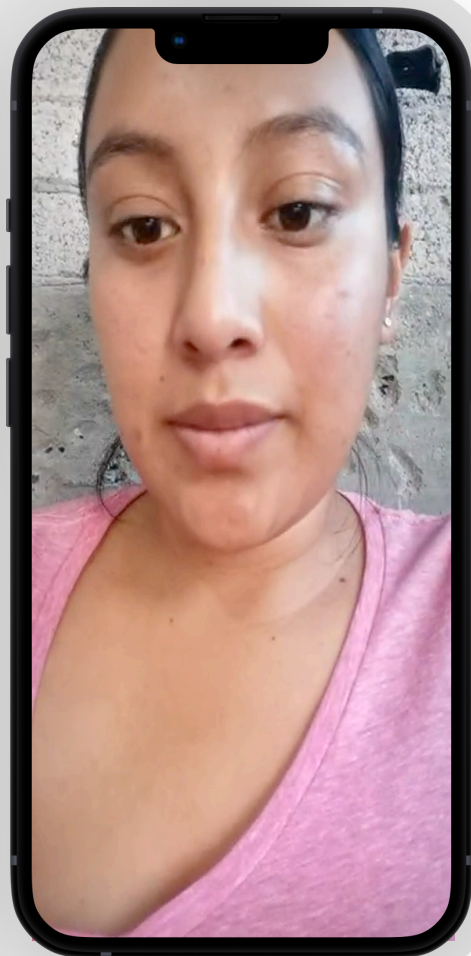
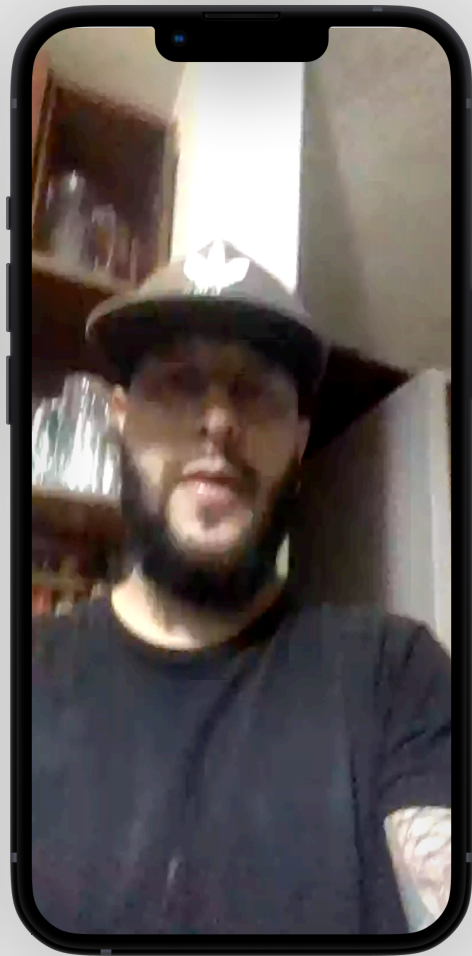
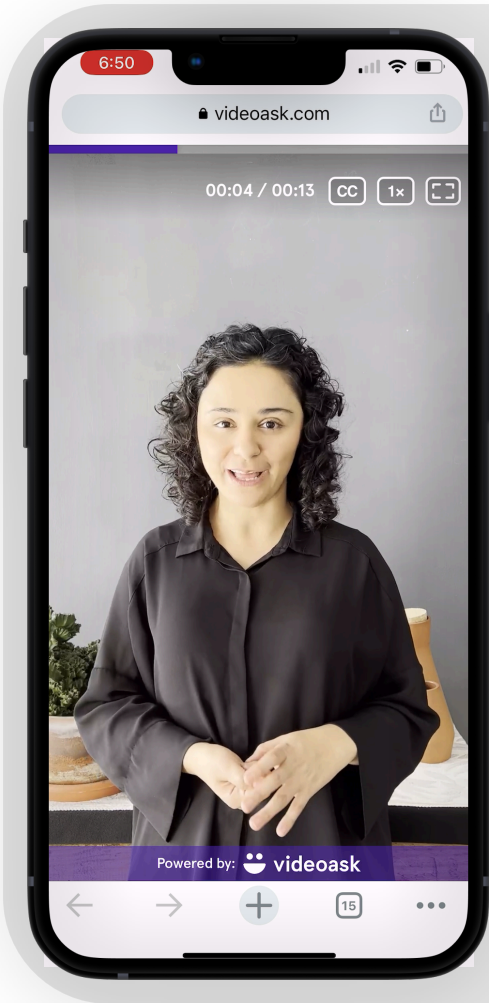


#### Un servicio de ambulancia al año

Si tienes una urgencia, solo pica el botón de SOS en tu app.



Videoask





**What if we use fixed indemnity coverages for more frequent medical services?**

What if the videoconsultations  
were the only "bureaucracy"  
needed to cash in the money?

# Freedom

Choose any hospital  
or doctor you wish

# Fast

Receive your money  
in 10 minutes

# Digital

Manage your coverage  
100% digitally

# Clear

No deductible, no  
coinsurance, no copayment

# National

From Tijuana to Cancún  
you are covered

# \$299

A single price for  
all ages and gender

### Hospitalización

**\$5,000** x día

Hasta 60 días al año

No importa las veces o razones por las que tengas que ir al hospital, Sofía te pagará por cada día que tengas que estar hospitalizad@.

### Urgencias Médicas

**\$3,000** x visita

Hasta 3 visitas al año

Recibe esta suma en caso de que tengas una emergencia médica y requieras ir a la sala de urgencias de un hospital.

### Medicamentos

**\$200**

Hasta 3 veces al año

Podrás solicitar este dinero si tu doctor de cabecera te receta al menos unas medicinas durante la videoconsulta.

### Consultas Presenciales

**\$500**

Hasta 3 veces al año

Podrás solicitar este dinero si tu doctor de cabecera te dice que necesitas ver a un doctor de cierta especialidad.

### Estudios

**\$300**

Hasta 3 veces al año

Podrás solicitar este dinero si tu doctor de cabecera te manda a hacer unos estudios, no importa si son de imagen o laboratorio.

### Servicios incluidos en el plan



Videoconsultas ilimitadas



Servicio de ambulancia



Equipo de soporte



**”Sofía’s product  
but cheaper”**



**The new concept:  
SofíaPop**

## Pricing

Creation of the first actuarial pricing version

## Google

Keyword selection and copy arrangements for the ads

## Meta

Facebook and Instagram pure static ads

## Websites

Different Webflow websites for each product

## Subscription

Simulated the subscription process with SurveyMonkey

## Support

Users could contact us through my personal WhatsApp number



# How much better?

9.4x

More submitted applications

7.5x

Cheaper "CAC"

50%

Less diversity in questions asked

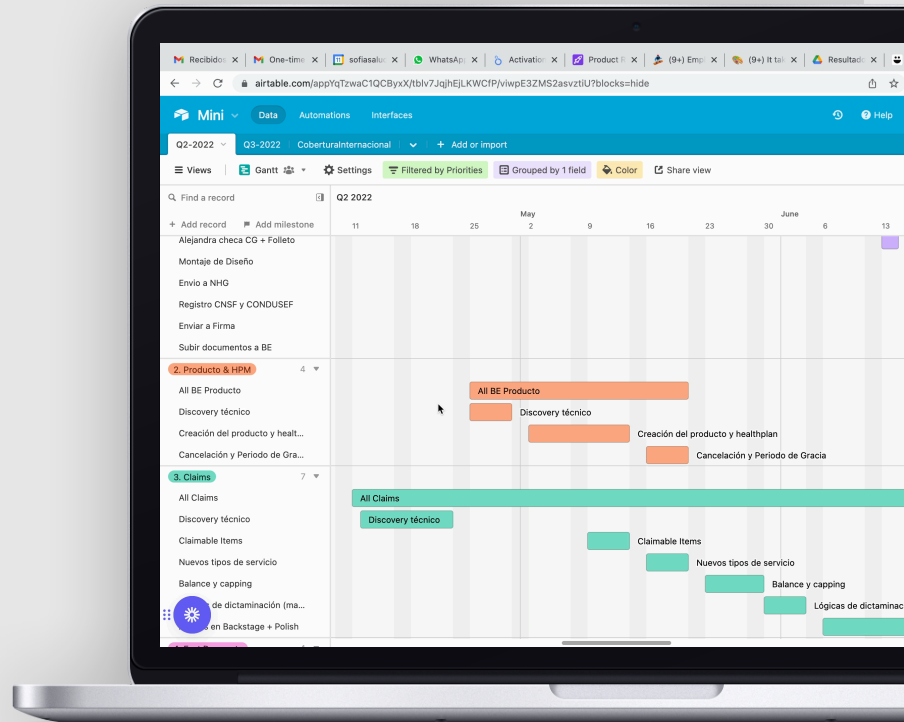
- \*Number of leads
- \*Cost of leads
- \*Number of finished subscriptions
- \*Cost of finished subscriptions
- \*Number of people that needed assistance
- \*Number of different topics/questions
- \*Target price

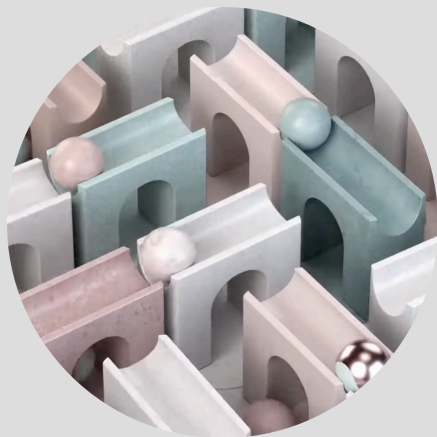




# Time to build this up

- \*Actuarial product
- \*Product configuration in BE
- \*Issuance and cancellation
- \*Internal tools modification
- \*New features (immediate payments)
- \*Subscription flow in web
- \*SofíaPop version of the app
- \*SofíaPop Website
- \*Naming & phrasings
- \*Content & campaigns
- \*Ops hand-off







## SofíaPop, el seguro para tener un doctor y dinero siempre a la mano

Recibe dinero antes de ir a la farmacia, consultorio u hospital. Por solo **\$299 al mes**.

Contrata en línea





[Regresar](#)

### Primero, necesitamos tus siguientes datos

En Sofía, guardamos tus datos de manera 100% segura para crear tu perfil y guardar tu historial.

Tu nombre

Jimena



Tu primer apellido

Sánchez

Si tienes más de uno, escríbelos todos pero sin apellido.

Tu segundo apellido

Mejorada

Correo electrónico

jimena@gmail.com

No tengo

Continuar

¿Qué incluye el seguro?

Conoce las coberturas incluidas en el plan de salud.



¡Te hemos registrado como titular!

Si deseas, puedes agregar a tus familiares. Al continuar podrás ver el precio y los detalles del plan de salud.

J

Jimena  
Titular

J

Jaime  
Herman@

Eliminar

Agregar Familiar

Continuar



Esto es lo que pagarás de forma mensual o anual.

Mensual  Anual

Jaime	\$299.00
Jimena	\$299.00
<b>Precio</b> IVA incluido	<b>\$598.00</b>

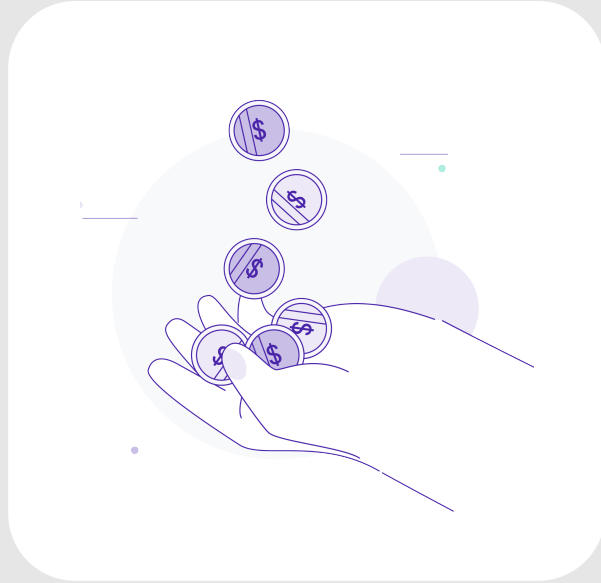
¿Qué incluye el seguro?

Continuar

Some app screens





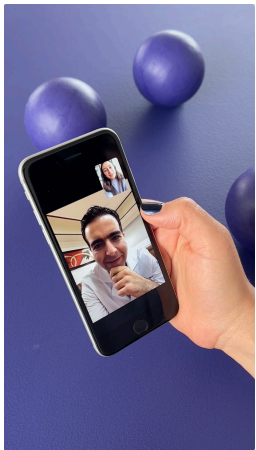


# Payments

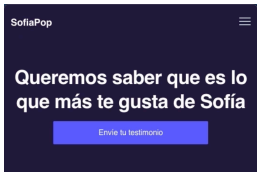
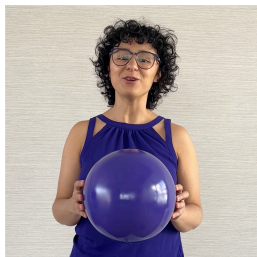
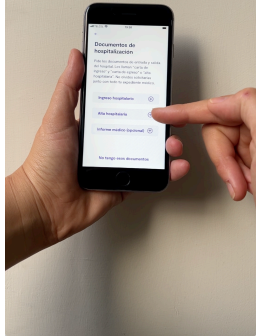




Monitoring and creating content



SofiaPop, un seguro con muchos beneficios para cuidar tu salud



Doing customer support

The image shows a screenshot of a WhatsApp web interface. The browser address bar at the top displays "web.whatsapp.com/#56%201175%209206". The interface is split into two main sections: a contact list on the left and a chat conversation on the right.

**Contact List (Left):**

- Search or start new chat
- +525539372202 (01/08/2022) - Sticker
- +52 1 56 1196 8401 (01/08/2022) - Hola Claudia buen día Mi nombre Nancy Fernánd...
- +52 1 55 4079 7653 (31/07/2022) - ✓ 🍷 🍷
- +52 1 614 604 4137 (27/07/2022) - ✓ 🌟 🌟
- +52 1 984 188 0528 (20/07/2022) - ✓ Bonita tarde
- +52 1 55 3723 4531 (20/07/2022) - +52 1 55 3723 4531 changed their phone numbe...
- +52 1 56 3631 7012 (18/07/2022) - Buen día, ¿Cómo se encuentra el día de hoy? Es ...
- +5218121274089 (18/07/2022) - te parece bien, miercoles o jueves a las 6 pm?
- +52 1 55 4194 9617 (18/07/2022) - +52 1 55 4194 9617 uses a default timer for disa...
- +525545708011 (14/07/2022) - si claro ...gracias a usted!!

**Chat Conversation (Right):**

**Ambulancias Sofia - Iké**  
Beni, You, Edgar, Gisela, +52 1 55 1382 4843, +52 1 55 1849 5790, +52 1 55 2272 3775, +52 1 55 2309 4675, +52 1 55 4097 7249,...

~ Andre... +52 1 55 7878 8452  
Entendido! Gracias 10:38

~ Dra. M... +52 1 55 8719 6376  
Ya la localizamos 10:39

Entro sin embargo era una encuesta telefonica de un partido político 10:39

~ Andre... +52 1 55 7878 8452  
Ok! Gracias!! 10:40

TODAY

~ Lau Nq +52 1 722 346 5258  
Hola lindo día! Vemos que tuvimos una llamada del numero +86282452253. Nos podrían dar más información 10:57

~ Dra. M... +52 1 55 8719 6376  
Buenos días 10:59

Un seg 10:59

Solicitaron comunicacion con una Srita Sofia de ventas 11:03

2 UNREAD MESSAGES

~ Dra. M... +52 1 55 8719 6376  
No solicito servicio 11:03

~ Lau Nq +52 1 722 346 5258  
Muchas gracias. 11:04

Type a message

# Analysing the subscription funnel



sofiaHQ ▾

- Unreads
- Threads
- Direct messages
- Mentions & reactions
- Drafts & sent 2
- Saved items
- Slack Connect
- More

Connections

- # sofia-cmktneop
- # sofiaop-cmkt
- José Castellanos CMKT
- Pablo AdClub
- Rafael Pittigliani AdClub
- + Add external people

Starred

- # notifications-sofiapop
- ops-b2b
- pm
- b2b-team
- # prod-eng-b2b
- fu Unread mentions

ops-sofiapop ▾

# ops-sofiapop ▾

41

2 Pinned + Add a bookmark

Hay que cancelar servicios viejos para que pueda pedir este nuev

August 19th, 2022 ▾

**Fer Ontiveros** 8:49 PM  
thanks

**Gize** 8:49 PM  
Si hay algunos "volando"  
hay que cancelarlos

**Daniel** 8:50 PM  
Tiene puros aprobados o cancelados @Gize

**Gize** 8:55 PM  
mmm  
Puedes crearle el servicio a mano @Daniel?

Subir la receta, registrar 200 pesos y enviar a pagar?

**Montse** 8:58 PM  
Yo lo hago @Gize  
@Fer Ontiveros tienes la receta en el chat?

1 reply 5 months ago

**Daniel** 8:58 PM  
Ya lo estoy haciendo Mon

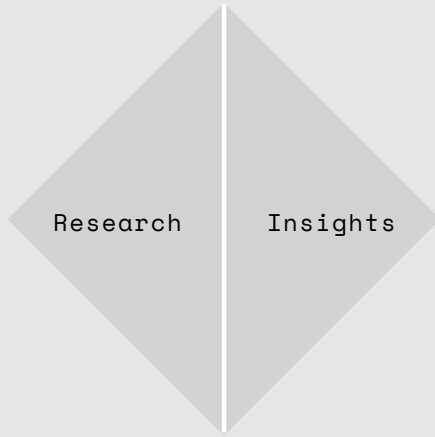
1  
No me deja @Gize  
image.png ▾



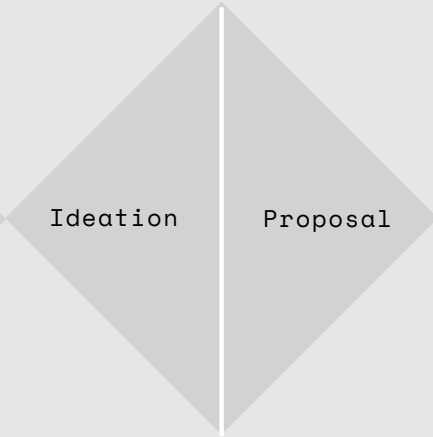
Message #ops-sofiapop

+ 🗨️ 🗑️ 😊 @ Aa

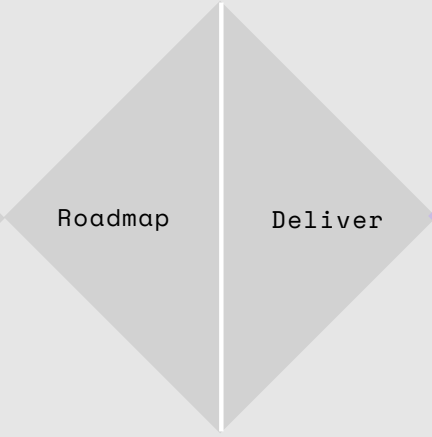
## Research



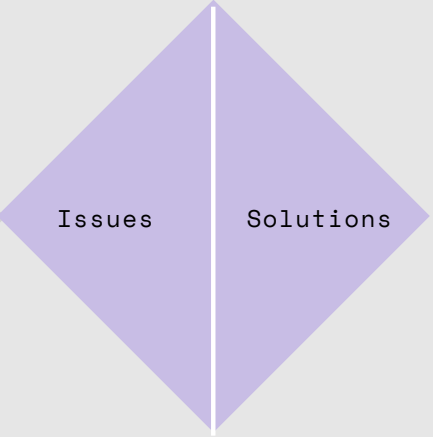
## Concept



## Implementation



## Operation



Issues

There is a lack of trust when entering their payment method

People think they can treat their preexisting condition with this product

People can't find their way back to the subscription flow

Some people think this product is a loan

We have a big drop in the first screen of the subscription flow

We have a big drop in the uploading documents screen

People don't receive their SMS verification code

Not all urgency cases have the same severity

People subscribed, arrived to the end of the flow without knowing what they subscribed for.

We have a 60%ish card rejection because of insufficient funds

Are the evidences they are sending legit?

Soci@s are not taking their VC, but are expecting their money fast

Leads are asking for family coverage

How can we increase the quality of the leads?

Having only immediate VCs, screws the other product operation



People subscribed,  
arrived to the end of  
the flow without  
knowing what they  
subscribed for.

Leads are  
asking for  
family  
coverage

People can't  
find their way  
back to the  
subscription  
flow

We have a 60%ish  
card rejection  
because of  
insufficient funds

How can we  
increase the  
quality of  
the leads?

People think  
they can treat  
their preexisting  
condition with  
this product

Soci@s are not  
taking their VC,  
but are  
expecting their  
money fast

Some  
people think  
this product  
is a loan

Not all urgency  
cases have the  
same severity

Are the  
evidences  
they are  
sending legit?

People don't  
receive their  
SMS  
verification  
code

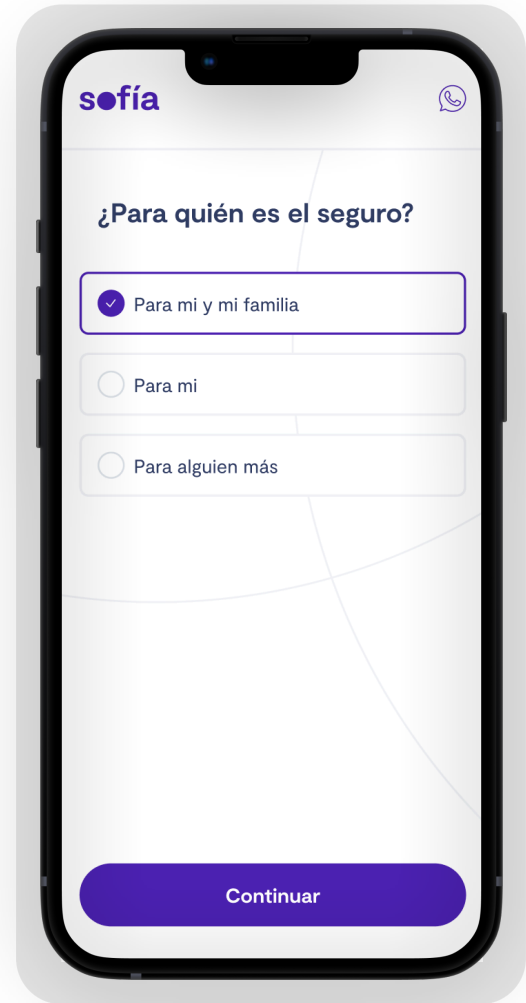
Having only  
immediate VCs,  
screws the  
other product  
operation

We have a big  
drop in the  
uploading  
documents and  
initial screen

There is a lack  
of trust when  
entering their  
payment  
method



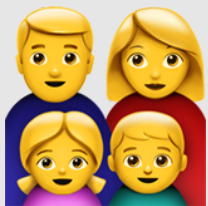
# Clean up



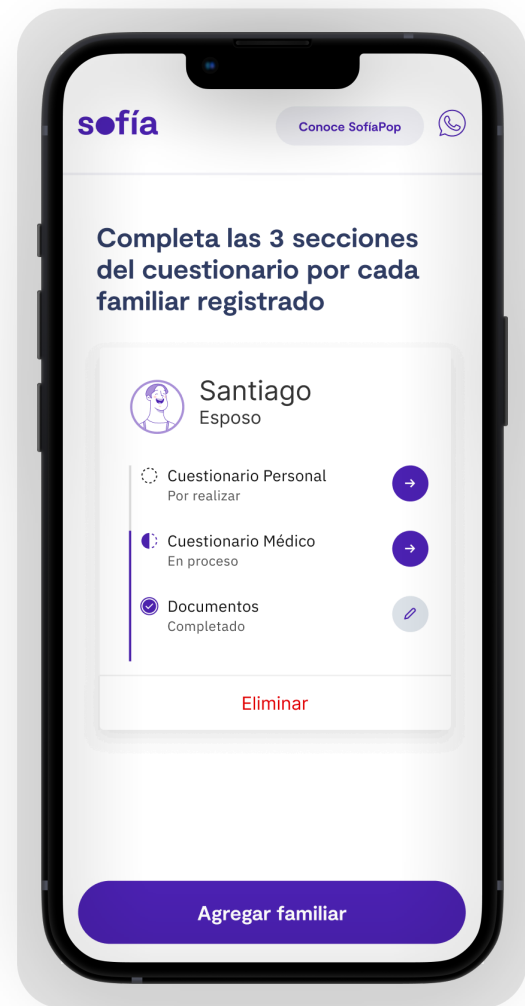


# Education





# Families



## What happened after 3 months?

130

SofiaPop sociās

48

Sociās have used the insurance

-22%

CPL Reduction

3.5x

More expensive CAC



**Aid for  
decision making**

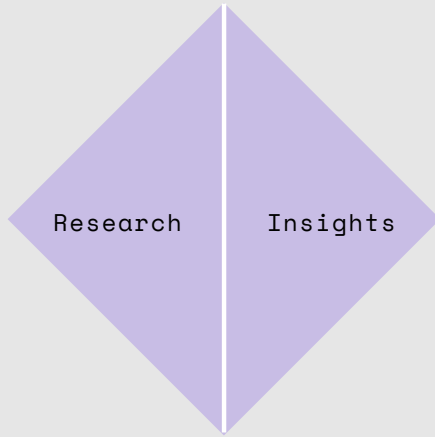
**Cross-pollination  
of wins**



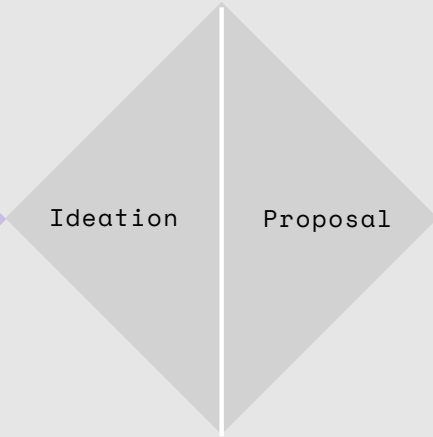
**Build up the  
generalist mindset**

**Reality is a  
great teacher**

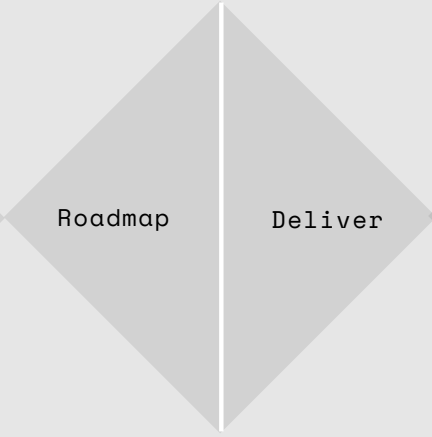
## Research



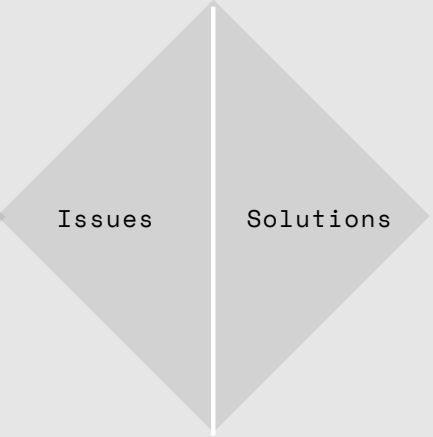
## Concept



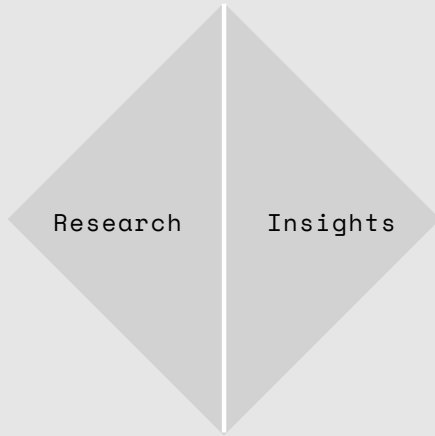
## Implementation



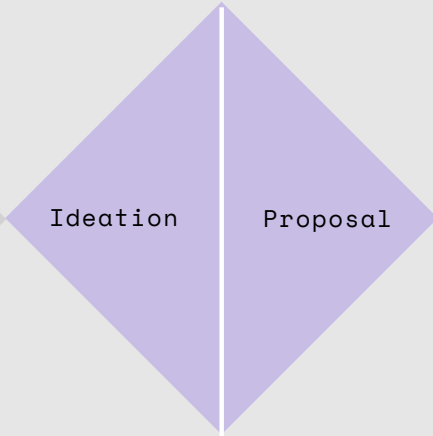
## Operation



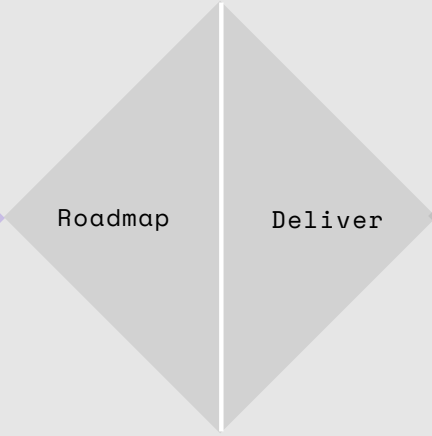
## Research



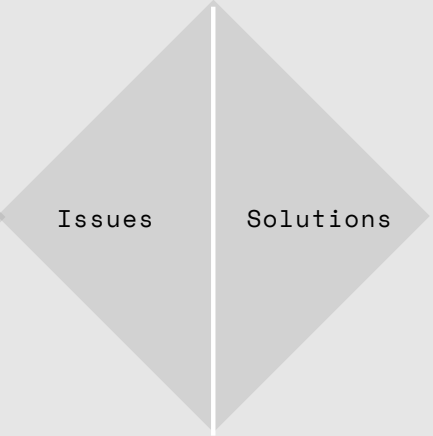
## Concept



## Implementation



## Operation



Research

Insights

Ideation

Proposal

Roadmap

Deliver

Issues

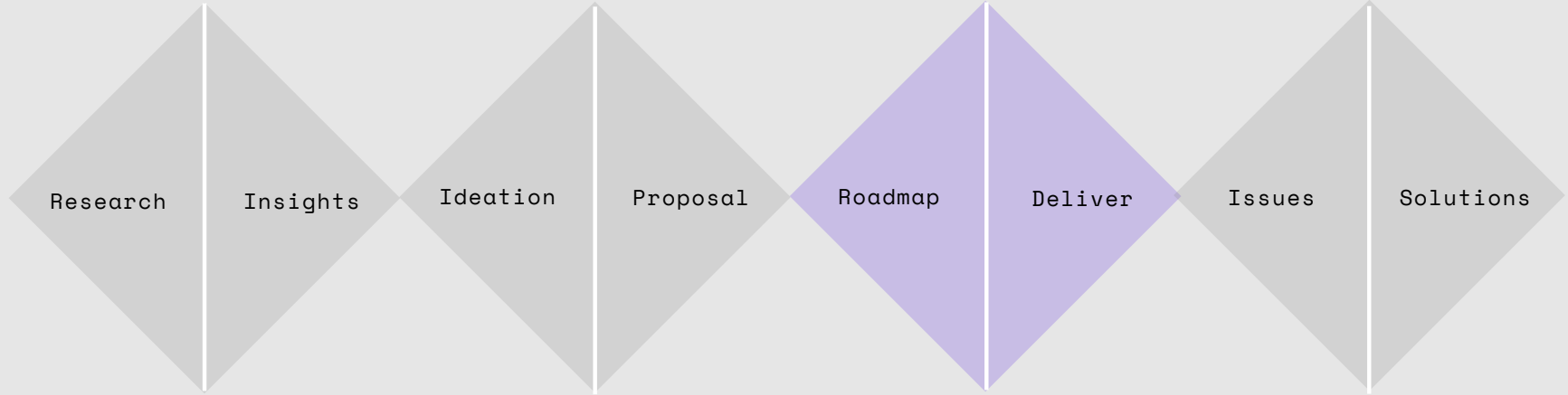
Solutions

## Research

## Concept

## Implementation

## Operation



Research

Insights

Ideation

Proposal

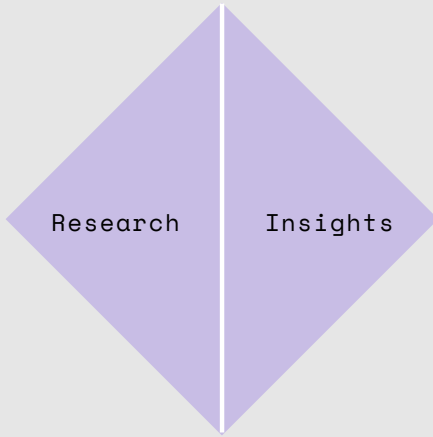
Roadmap

Deliver

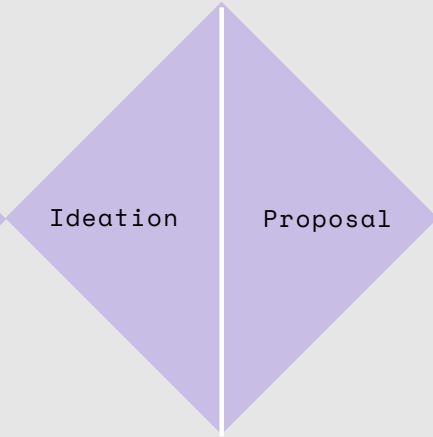
Issues

Solutions

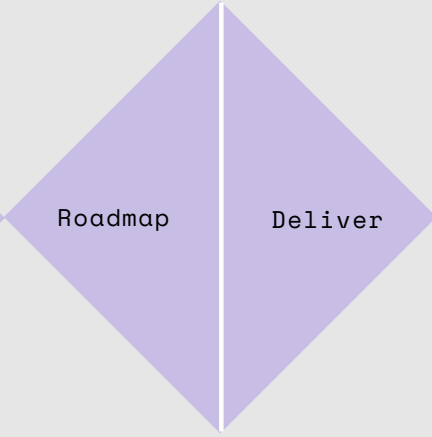
## Research



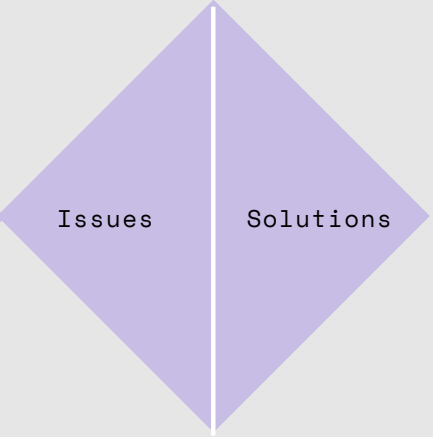
## Concept



## Implementation



## Operation

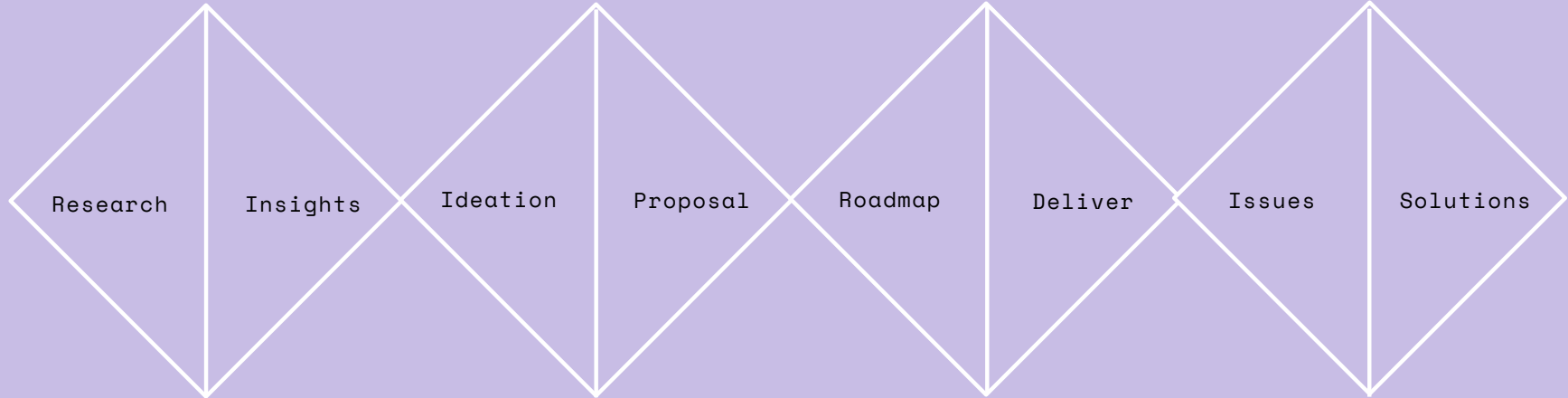


Research

Concept

Implementation

Operation



Research

Insights

Ideation

Proposal

Roadmap

Deliver

Issues

Solutions

