

CASO DE ESTUDIO

Seguros Universal transforma el proceso de siniestros de automóviles, duplicando la productividad, pero contratando un solo empleado más mientras brindan a los clientes un servicio rápido.



Organización:

Seguros Universal

Industria:

Seguros

Ubicación:

República Dominicana

La compañía líder de seguros en República Dominicana, Seguros Universal, buscaba mejorar su proceso de siniestros de vehículos, que se había vuelto cada vez más complejo debido a la disparidad de los sistemas, lo que provocaba una falta de transparencia y un retraso en la entrega de las reparaciones de los vehículos a los clientes.

A través de Bizagi y la automatización de procesos digitales, se han podido definir, entregar y adaptar los procesos rápidamente, lo que ha dado lugar a una mayor satisfacción tanto de los empleados como de los clientes. Bizagi ha contribuido a duplicar el número de siniestros procesados, sin embargo, Universal sólo ha tenido que contratar un empleado más, lo que a su vez ha contribuido a un aumento del 45% en los ingresos.

45% de aumento en los ingresos

Dobló su carga de trabajo, pero solo se contrató una persona más

30% de reducción en devoluciones de repuestos

“Los tres principales beneficios que ha aportado Bizagi son el control, la trazabilidad y la mejora continua que repercute positivamente en la calidad del servicio al cliente”

José Antonio Fuentes
VP Ejecutivo de Partners

Objetivos

- Integrar sistemas dispares para dar transparencia al proceso de siniestros
- Reducir los costos operativos
- Ayudar a los empleados a ser más productivos
- Brindar un servicio más rápido para aumentar la satisfacción del cliente.
- Aumentar la capacidad para definir, entregar y adaptar procesos rápidamente.

Logros

- Visibilidad completa del proceso end-to-end tanto para los empleados como para los clientes
- Aumento del 45% en los ingresos
- La carga de trabajo se duplicó, pero solo se contrató a un nuevo empleado
- Reducción del 30% de las devoluciones de repuestos
- Entrega más rápida de vehículos reparados a los clientes

Descripción General

La mayor aseguradora de la República Dominicana, Seguros Universal, se enfrentaba a una falta de integración entre sus sistemas dispares y a una carga de trabajo desproporcionada, sobre todo en el proceso de siniestros de vehículos. La empresa buscaba implantar una herramienta que aportara transparencia a su proceso, aumentara la satisfacción del cliente y optimizara los costos operativos.

A través de Bizagi y la automatización de procesos digitales, se han podido definir, entregar y adaptar los procesos rápidamente, lo que ha dado lugar a una mayor satisfacción tanto de los empleados como de los clientes.

Reto

Seguros Universal ha desarrollado a lo largo de 55 años muchos sistemas heredados y dispares, lo que ha provocado una falta de integración y transparencia en sus procesos. Por su complejidad e impacto en el cliente, uno de los procesos que requería atención era el del proceso de siniestros de vehículos.

En el proceso participaron 500 usuarios de todo el grupo, que atendían a unas 300.000 personas, con 23 tipos de subprocesos. En cada una de las partes del proceso se utilizaba una plataforma propia y muchas de las tareas implicadas se ejecutaban manualmente, lo que daba lugar a empleados improductivos. Esta situación ha provocado que los clientes no reciban el servicio que esperaban o merecían.

El sistema básico que utilizaba Universal era el de apoyo al inventario de repuestos de automóviles que se necesitaban para las reparaciones tras los accidentes, pero no tenían la trazabilidad de dónde estaban dichos repuestos. Necesitaban garantizar el control de la trazabilidad de los repuestos en el proceso de siniestros y asegurarse de que se pedían los repuestos correctos para la tarea adecuada, un error que se cometía a menudo, lo que ralentizaba aún más el proceso.

Solución

Se seleccionó a Bizagi por su flexibilidad y capacidad de integración con otras aplicaciones, incluyendo su CRM y ERP. Para Universal también era importante la facilidad de uso de la plataforma: la solución basada en modelos que no dependía de la codificación significaba que la empresa podía formarse y crear su propio equipo de desarrollo interno y seguir ampliando el uso de la automatización de procesos digitales en toda la organización.

La iniciativa de la DPA es la primera de este tipo en la República Dominicana, lo que demuestra el compromiso de Universal con la innovación y da a la empresa, de 55 años de antigüedad, una importante ventaja competitiva.

Resultados

Desde el momento en que llega la grúa al lugar del accidente hasta la activación del personal jurídico en caso de lesiones, Universal tiene una visibilidad completa sobre todo el proceso. Bizagi les permite obtener la información esencial en cada caso en el momento de abrir un siniestro y además garantiza la calidad de la información.

“Los tres principales beneficios que ha aportado Bizagi son el control, la trazabilidad y la mejora continua que repercute positivamente en la calidad del servicio al cliente”

Jose Antonio Fuentes, VP Ejecutivo de Partners

Por otra parte, los clientes tienen una visibilidad completa de su siniestro y de la fase en la que se encuentra el proceso, por lo que saben cuándo se retira el coche, dónde está y cuándo se le devolverá.

Los clientes pueden reparar su coche mucho más rápido, ya que el tiempo que tardan los repuestos en llegar al taller es la mitad de lo que tardaban antes. Cuando la compañía aseguradora realiza el proceso de inspección, la información queda registrada en la plataforma Bizagi y el taller puede hacer el pedido directamente desde allí, con lo que se reducen en un 30% las devoluciones de repuestos. Así se ahorra tiempo y dinero.

Al mejorar el proceso, la productividad interna ha mejorado considerablemente. La carga de trabajo del departamento de siniestros se ha duplicado en cinco años, trabajando con un número creciente de siniestros, pero sólo han contratado una persona más. Esto ha permitido un importante ahorro de costos, que se ha visto reflejado en el aumento de los ingresos de Universal, con un incremento de RD\$212M en 2015 a RD\$322.8M en 2018.

“Bizagi nos ha permitido incrementar la cantidad de casos dentro del crecimiento del portafolio sin tener que incrementar el personal en los puntos de servicio. Definitivamente, hemos sido más productivos y eficientes con Bizagi”

Alejandro Pimentel, VP Ejecutivo de Partners