



## Tinkoff Online Insurance centrada en el cliente gracias a Guidewire

La aseguradora rusa aprovecha InsuranceSuite para ofrecer un servicio directo de primer nivel a sus clientes

CASO PRÁCTICO



“Con InsuranceSuite, podemos crear nuevos procesos y nuevos productos para el cliente”.

Fedor Voronin, COO de Tinkoff Online Insurance

Tinkoff Online Insurance es una aseguradora directa que ofrece seguros de accidentes personales, daños personales, viajes y automóvil al mercado ruso. Forma parte de TCS Group Holding PLC y está situada en Moscú.

#### Una empresa joven y dinámica irrumpen en el sector de los seguros

Tinkoff Online Insurance fue creada en 2013 por el empresario Oleg Tinkov, que había creado prósperas empresas de distribución en el sector de la electrónica y un imperio en la industria de la cerveza antes de orientarse a la banca y los seguros. En 2006, lanzó Tinkoff Credit Systems, actualmente el tercer mayor grupo financiero ruso de tarjetas de crédito y parte de TCS Group Holding. Tinkoff Online Insurance tiene la energía dinámica de una startup y el ambicioso objetivo de “ofrecer un servicio de primer nivel a un mercado de masas”, dice Dmitry Medvedev, director de marketing.

#### Un mercado del seguro en plena transformación con grandes desafíos

O mercado de seguros da Rússia tem uma história conturbada. “Na era soviética, havia apenas uma seguradora. Não existia concorrência, e você precisava ir até a matriz para adquirir um seguro”, explica Medvedev. “Depois do colapso da União Soviética, havia 1.000 empresas. Mas a confiança no seguro foi destruída porque as empresas desapareciam assim que os clientes começavam a fazer pedidos de indenizações. Depois o mercado se tornou mais maduro, porém a confiança não foi totalmente recuperada.”

#### Una manera fácil y fiable de estar asegurado para los rusos

Tinkoff Online Insurance pretende ganarse la confianza de los clientes rusos en materia de seguros y también ofrece una manera nueva y más fácil de adquirir pólizas de seguros y gestionar siniestros. Para ello, ha seleccionado un modelo de negocio directo sin establecimientos físicos ni redes multiagente en la que confían la mayoría de las aseguradoras rusas tradicionales.



**Tinkoff**  
Online Insurance

### Tinkoff Online Insurance

#### Sede social:

Moscú, Federación Rusa

#### Operaciones:

Federación Rusa

#### Líneas de negocio:

Accidentes personales, daños personales, viajes y automóvil

#### Empleados:

350

#### Sitio Web:

[www.tinkoffinsurance.ru](http://www.tinkoffinsurance.ru)

#### Productos

- Guidewire InsuranceSuite™
- Guidewire ClaimCenter®
- Guidewire PolicyCenter®
- Guidewire BillingCenter®
- Guidewire Client Data Management™

#### Beneficios:

- Implementación de InsuranceSuite en cinco meses
- Integración de InsuranceSuite con numerosos sistemas
- Visión holística de clientes y pólizas
- Capacidad para realizar ventas cruzadas de seguros a los clientes existentes
- Récord en pólizas de seguros de propiedad vendidas a nivel nacional

“Ofrecemos un servicio de atención al cliente fácil”, dice Fedor Voronin, director de operaciones en Tinkoff Online Insurance. “Si vives en Moscú, el mero hecho de viajar de un lado a otro de la ciudad puede llevarte tres horas. Así pues, resolver problemas por teléfono y por Internet resulta muy práctico. Además, ofrecemos un servicio excepcional a todos nuestros clientes. Las compañías de seguros tradicionales utilizan una red de agentes que se limitan a vender el producto más rentable en ese momento -no les importa la calidad de la tramitación de los siniestros ni la calidad de la cobertura”.

#### Tinkoff selecciona Guidewire InsuranceSuite

Como una nueva empresa que acaba de entrar en el mercado del seguro, Tinkoff necesitaba implementar una infraestructura informática completa, desde los cimientos y rápidamente. “Como creamos nuestra empresa desde cero”, explica Fedor Voronin, “teníamos que proceder con la implementación lo antes posible para vender productos también lo antes posible”.

Después de examinar más de 20 soluciones de diferentes proveedores, Tinkoff seleccionó Guidewire InsuranceSuite para gestionar todos sus procesos en materia de seguros. “Queríamos un sistema que fuera moderno ahora y siguiera siéndolo en el futuro”, dice Oleg Mosalov, director de proyectos informáticos en Tinkoff Online Insurance. “Guidewire tiene una larga lista de casos de éxito, lo cual demuestra que InsuranceSuite es un paquete de sistemas centrales moderno, maduro y estable”.

Además de implementar InsuranceSuite, la compañía también implantó Guidewire Client Data Management como su base de datos de clientes; un sistema CRM; y una serie de soluciones adicionales para todo, desde la generación y gestión documental, hasta la autenticación de pagos y la sincronización de direcciones.

#### Cinco meses desde el inicio hasta la puesta en marcha

Tan solo ocho meses después de la compra de Guidewire InsuranceSuite y cinco meses después del inicio del proyecto, Tinkoff empezó a vender sus seguros de viaje por Internet. Un mes más tarde, comenzó la venta por teléfono. “Fue una implementación muy rápida y efectiva” dice Sergey Konyukhov, CIO de Tinkoff Online Insurance.

El equipo de implementación estaba formado por empleados de Tinkoff, personal de los servicios profesionales de Guidewire y empleados de Technoserv, el mayor integrador de sistemas de Rusia y socio consultor de la red PartnerConnect de Guidewire.

Fedor Voronin atribuye la rápida implementación en parte a la funcionalidad instantánea de InsuranceSuite. “Gracias a Guidewire, disponemos de muchas funcionalidades listas para usar”, dice. “En la mayoría de casos, las adoptamos. Algunas veces tuvimos que configurar InsuranceSuite para adaptarnos a la normativa rusa, pero fue fácil hacerlo”.

#### Ampliar un negocio centrado en el cliente

Una parte principal del modelo empresarial de Tinkoff consiste en centrarse en el cliente, a fin de anteponer este último a las pólizas. “Muchas veces en Rusia, cuando un cliente llama a una aseguradora, lo primero que se le pregunta es su número de póliza”, dice Dmitry Medvedev. “No su nombre, ni

“InsuranceSuite es una infraestructura informática completa por sí sola. Nos permite comprender y atender al cliente, no sólo la póliza”.

Dmitry Medvedev, CMO, Tinkoff Online Insurance

quiera se le saluda". No es Juan García, sino Número de Póliza 101.

"Una hora después, si el cliente llama sobre una póliza diferente y le atiende el mismo operador, éste no sabe que se trata del mismo cliente porque las pólizas no están vinculadas al nombre de los clientes. El seguro atañe a las situaciones de la vida y nunca son las mismas en cada persona. Es complejo y no se puede estar cerca del cliente sin comprender íntegramente su situación. InsuranceSuite es una infraestructura informática al completo por sí sola. Nos permite comprender y atender al cliente, no sólo la póliza".

### Venta cruzada estratégica con un sistema informático integrado

Con su paquete de sistemas centrales orientados hacia el cliente e integrados en bases de datos de sus negocios bancarios en línea, Tinkoff Online Insurance ha iniciado la venta cruzada de productos a sus clientes. "Si un cliente tiene tres pólizas -viajes, daños y automóvil- podemos proponerle una oferta especial con un precio inferior al de la competencia", explica Medvedev. "Esto nos permite ofrecer un mejor servicio y ser muy flexibles. Para ello, debemos disponer de una estructura informática de primera clase; se necesita una estructura informática integrada para la venta cruzada".

"La tecnología tenía que respaldarnos y ofrecernos un sólido vínculo con el cliente", prosigue Fedor Voronin. "Con InsuranceSuite, podemos crear nuevos procesos y nuevos productos para el cliente".

### Cambiar el futuro del seguro en Rusia

En la actualidad, Tinkoff Online Insurance está cambiando el sector de los seguros en Rusia. La empresa ofrece una facturación mensual -algo novedoso en el mercado- y la cancelación de pólizas en cualquier momento. Además, su ramo de seguros contra daños está despegando.

"En otros países, la penetración del seguro contra daños está entre el 80 y el 90 %", dice Fedor Voronin. "Pero en Rusia, ha sido inferior al 10 %. Al llamar en frío a nuestros clientes existentes y ofrecerles un seguro contra daños, hemos logrado superar el número de pólizas de seguros contra daños que se habían vendido en nuestro país".

## Acerca de Guidewire Software

Guidewire ofrece el software que las aseguradoras de Riesgos Generales necesitan para adaptarse y tener éxito en un contexto de rápidos cambios empresariales. Combinamos tres elementos - operaciones centrales, datos y analíticas, y acceso digital - en una plataforma tecnológica que mejora la capacidad de las compañías aseguradoras de implicar y facilitar la gestión a sus clientes y empleados. Más de 300 aseguradoras de Riesgos Generales de todo el mundo ya han seleccionado Guidewire. Si desea más información, por favor, visítenos en [www.guidewire.es](http://www.guidewire.es) y/o síganos en twitter: @Guidewire\_PandC.

© 2017 Guidewire Software, Inc. Todos los derechos reservados. Guidewire, Guidewire Software, Guidewire ClaimCenter, Guidewire PolicyCenter, Guidewire BillingCenter, Guidewire InsuranceSuite, Adapt and Succeed y el logotipo Guidewire son marcas comerciales o marcas registradas de Guidewire Software, Inc. en Estados Unidos y/o en otros países. 20170731