

Zurich UK aborda la transformación de la gestión de siniestros con Guidewire

La filial británica de la multinacional adopta ClaimCenter para orientarse más hacia el cliente



Productos

Guidewire ClaimCenter®

Zurich UK forma parte del Zurich Insurance Group, fundado en Suiza en 1872, y uno de los mayores grupos aseguradores del mundo que cuenta con más de 55.000 trabajadores a escala internacional. Zurich UK consta de dos divisiones: seguros de riesgos generales y seguros de vida. La división dedicada a los seguros generales ofrece seguros personales y comerciales, y cuenta con más de 4.000 empleados repartidos en 16 puntos del Reino Unido.

Una aseguradora multinacional famosa por su experiencia profesional

Zurich Insurance se ha forjado una excelente reputación gracias a su estabilidad, experiencia y servicio de atención al cliente, y la división encargada de la tramitación de siniestros en Zurich UK presenta estas mismas cualidades. "Somos una organización muy orientada hacia el cliente," apunta Tony Emms, director de siniestros en Zurich UK.

La disparidad de sistemas "legacy" complica los flujos de trabajo

Al igual que muchas de las principales aseguradoras, Zurich UK ha crecido tanto a nivel orgánico como a través de adquisiciones, lo que ha derivado en una arquitectura informática compleja formada por sistemas "legacy" de muy diversa índole. "Los gestores de siniestros trabajaban en 10 sistemas y aplicaciones diferentes y tenían que reintroducir los datos varias veces", explica Lindsay Crennell, directora del programa empresarial en Zurich UK.

Beneficios

- Procesos optimizados y mayor eficacia operativa
- Reducción del plazo de notificación de nuevos siniestros (FNOL)
- Reducción de las fugas e incremento en las tasas de detección del fraude
- Gestión mejorada de los proveedores
- Notas más altas en la satisfacción del cliente



“La implementación de Guidewire en Reino Unido se considera dentro de Zurich como un proyecto ejemplar.”

—Tony Emms
director de siniestros en Zurich UK

“Gastábamos demasiado tiempo en el mantenimiento de los datos de nuestros sistemas”, comenta Andrew Summersgill, experto en siniestros en Zurich UK.

Para complicar aún más las cosas, los flujos de trabajo variaban en función de la ubicación y la línea de negocio.

Creación de un “Benefit Case” para una nueva plataforma de gestión de siniestros

Los principales interesados en Zurich UK querían una plataforma nueva y moderna para la gestión de siniestros pero, antes de elegir un sistema, elaboraron un análisis de beneficios detallado. “Nuestro análisis de beneficios se creó en base a diferentes parámetros principales”, explica Anna Fleming, directora del programa empresarial en Zurich UK. “Por una parte, la eficiencia con el fin de asegurar nuestra capacidad para la gestión integral de los siniestros de principio a fin de la manera más fluida posible. Por otra parte, la eficacia, la cual nos permite obtener mejores resultados en los siniestros y reducir su coste total, que incluye aspectos tales como una mayor detección del fraude y una reducción en las fugas. Por último están los beneficios intangibles, que nos aseguran buenos resultados para nuestros clientes y mejoran la labor de nuestros gestores”.

Zurich UK apuesta por ClaimCenter

Zurich UK barajó varias soluciones de distintos proveedores antes de decantarse por Guidewire ClaimCenter®. “Realizamos una evaluación detallada de varios sistemas y Guidewire fue el producto que se desmarcó claramente, dadas las funcionalidades que tiene incorporadas y disponibles sin necesidad de configuración alguna”, comenta Tony Emms. “Asimismo, Guidewire cuenta con un gran número de clientes por todo el mundo que afirman que el producto hace lo que Guidewire predica, y que Guidewire cumple lo que dice”.

Una transformación completa de la gestión de siniestros con ClaimCenter

Zurich UK utilizó ClaimCenter como una plataforma de lanzamiento con el objetivo de realizar una transformación global en la gestión de siniestros. “Cuando adquirimos ClaimCenter, tuvimos la oportunidad de desarrollar mejores procesos”, explica Tony Emms. “Además, fue una gran oportunidad para que todo el departamento encargado de la gestión de siniestros desarrollara una nueva cultura basada en brindar buenos resultados al cliente”.

Una implementación dentro del plazo y del presupuesto

El equipo de implementación de Zurich UK estaba formado por empleados procedentes de los departamentos comercial e informático, así como por consultores de la red Guidewire PartnerConnect como Capgemini y Thunderhead. El equipo se encargó de la puesta en marcha de líneas personales conforme al presupuesto, en los plazos previstos y dentro del marco establecido.

Adam Warwick, director de información en Zurich UK, atribuye el éxito del programa a la decisión de ajustarse en gran medida a la funcionalidad



“En nuestros sistemas anteriores, los gestores pasaban más tiempo introduciendo datos en el sistema que hablando con el cliente. ClaimCenter ha supuesto un punto de inflexión total.”

—Lindsay Crennell, directora del programa empresarial, Zurich UK

incluida originalmente en ClaimCenter y a una filosofía de trabajo en equipo. “Dedicamos tiempo a asignar funciones y responsabilidades pero, sobre todo, a nuestra filosofía y cultura, adoptando una metodología basada en un solo objetivo y un solo equipo”.

“Este modo de proceder funcionó”, apunta Jayson Foyle, director de la plataforma de aplicación en Zurich UK. “Se creó un equipo y todo el mundo trabajó conjuntamente, de modo que fue realmente fácil”.

Procesos optimizados a favor de la eficacia operativa

Al sustituir 10 sistemas con ClaimCenter, Zurich UK agilizó sus procesos de gestión de siniestros, eliminó papel, redujo el trabajo manual y dotó a los gestores de siniestros de un sistema unificado para su gestión integral.

“Ahora, todo está en un solo lugar”, dice Andrew Summersgill. “Hemos realizado integraciones con sistemas externos y bases de datos internas, hemos eliminado la duplicidad de datos entre distintos sistemas, y realmente hemos reducido la cantidad de tiempo necesario para registrar nuevos partes en el sistema”.

Asimismo, Zurich UK ha incrementado la eficacia de sus jefes de equipo en materia de siniestros. “Antes, nuestros jefes de equipo encargados

de gestionar los siniestros tenían muchas tareas administrativas, a saber, contabilizar entradas, organizar el trabajo y repartir el trabajo diariamente”, comenta Lindsay Crennell. “Ahora que todo está automatizado, tienen una visión mucho más clara del estado en el que se encuentra el trabajo de sus equipos. Se trata de un gran cambio para nuestros jefes de equipo de gestión de siniestros, ya que pasan de desempeñar tareas administrativas a una función de liderazgo”.

Reducción del plazo de notificación de nuevos siniestros (FNOL)

A los 10 meses de entrar en producción las líneas de negocio personales, Zurich UK experimentó una reducción de los tiempos de notificación de los nuevos siniestros. “Los primeros indicadores muestran que se ha reducido el tiempo que tardan los clientes en cumplimentar la notificación de un nuevo siniestro”, apunta Lindsay Crennell.

“Dada la facilidad de uso de ClaimCenter, fuimos capaces de desarrollar un proceso de notificación de nuevos siniestros más exhaustivo, donde se realizan más cosas para el cliente durante ese primer aviso”, explica Tony Emms. “ClaimCenter ha revolucionado el modo en que gestionamos los siniestros de los clientes”.

Contención de pérdidas e incremento en las tasas de detección del fraude

Desde su puesta en marcha inicial, Zurich UK ha reducido las fugas en todo el ciclo de vida del siniestro. “Los procesos y las actividades que generamos en ClaimCenter nos han permitido reducir las fugas notablemente”, dice Tony Emms.

Añade que las tasas de detección del fraude también han aumentado. “Gracias al sistema de detección del fraude integrado en ClaimCenter, no tenemos que depender de las personas para detectar el fraude

manualmente", añade. "ClaimCenter hace el trabajo por nosotros y la consecuencia es que se asigna automáticamente un mayor número de partes a nuestra unidad de detección del fraude".

Gestión mejorada de los proveedores

Una mejor gestión de los proveedores ha sido otra de las ventajas más notables. "Antaño, dependíamos enormemente de correos electrónicos y llamadas de teléfono", comenta Anna Fleming. "Ahora contamos con la interconectividad necesaria en ClaimCenter para asegurarnos de que nuestros proveedores obtienen la información actualizada rápidamente".

Con ClaimCenter, podemos dar instrucciones al proveedor desde la pantalla, recibir confirmación sobre el siniestro específico, seguir el avance de las actividades del proveedor e incluso realizar el seguimiento de sus indicadores clave de rendimiento", agrega Tony Emms. "Se trata tan solo de uno de los muchos tipos de innovación que permite ClaimCenter".

La satisfacción del cliente obtiene mejores notas y también aumenta la satisfacción de los empleados

Quizá el mayor beneficio del programa de transformación de la gestión de siniestros de Zurich UK es su buen resultado en cuanto a satisfacción de los clientes. "La experiencia del cliente ha registrado una enorme mejoría desde que utilizamos ClaimCenter", dice Tony Emms. "Antes de poner en

marcha ClaimCenter, utilizábamos nuestros sistemas "legacy" para evaluar nuestro desempeño en siniestros con la metodología NPS (Net Promoter Score). Ahora estamos observando un notable aumento en la satisfacción del cliente".

Lindsay Crennell atribuye esta mejoría en parte a que los gestores de siniestros disponen de más tiempo para dedicar a sus clientes. "En nuestros sistemas antiguos, los gestores pasaban más tiempo introduciendo datos en el sistema que hablando con el cliente", dice. "ClaimCenter ha supuesto un punto de inflexión total. Ahora pasan mucho más tiempo conversando con el cliente que utilizando el sistema".

Los gestores de siniestros también están más satisfechos. "Les encanta el sistema", señala.

El programa de transformación de siniestros se convierte en un modelo para futuros proyectos

Menos de un año después de la puesta en funcionamiento de ClaimCenter, Zurich UK corroboró su análisis de beneficios en lo referente a la transformación de la gestión de siniestros. "Hemos alcanzado con creces nuestros beneficios para el año", comenta Lindsay Crennell. "En realidad, los hemos superado".

"La implementación de Guidewire en Reino Unido se considera dentro de Zurich como un proyecto ejemplar", añade Tony Emms.

Guidewire es la plataforma en la que las compañías de seguros generales confían para colaborar, innovar y crecer de manera eficiente. Combinamos capacidades digitales, core, analytics e inteligencia artificial en nuestra plataforma como servicio en la nube. Más de 500 aseguradoras en 38 países, desde nuevas empresas hasta las más grandes y complejas del mundo, utilizan Guidewire. Para obtener más información, visite www.guidewire.es.