

Proyecto emisión y endosos de Seguros

MAPFRE

Grupo MAPFRE

Mapfre es una aseguradora global con presencia en los cinco continentes y negocio en más de cien países.

Es la compañía de referencia en el mercado asegurador, es el primer grupo asegurador multinacional en América Latina (y número 1 en el ranking de no vida en la región).

Se encuentra entre las 10 principales aseguradoras en LATAM, y entre las 20 principales aseguradoras de automóvil en EEUU. Mapfre Asistencia es la tercera mayor compañía del mundo en su segmento de negocio.

Cuenta con más de 38.400 empleados en todo el mundo, más de 5.500 oficinas y cerca de 80.000 intermediarios.

En el negocio de Automóviles, Mapfre asegura más de 13,2 millones de conductores en todo el mundo y cuenta con un gran conocimiento especializado en este terreno.

Mapfre asegura cerca de cinco millones de clientes en todo el mundo con coberturas para la vivienda.

Alrededor de dos millones de clientes confían su salud a Mapfre en los distintos países donde opera.

Casi dos millones de compañías utilizan los seguros de empresa ofrecidos por Mapfre.

El desafio

Mapfre cuenta con más de 100 empresas corredoras de seguros independientes distribuido por todo Uruguay que gestionan más de 1500 pólizas mensuales.

Cada empresa corredora de seguro asociada a Mapfre es diferente; en volumen de actividad, cantidad de colaboradores, madurez en procesos internos y predilección por el medio de comunicación con la que interactuaba diariamente con el backoffice de la aseguradora.

Antes de la implantación de GDW cada agente de backoffice debía atender más 500 solicitudes que eran comunicadas con un formato y medio de comunicación distinto y que no impactaba de forma automatizada en su Sistema Tronweb.

Cuatro colaboradores de operaciones tenían la responsabilidad diaria de recibir las solicitudes por varias vías de comunicación, verificar la oportunidad de la información, confiabilidad y consistencia de la misma, solicitar información complementaria para posteriormente registrarla manualmente en su Sistema de Gestión de Operativa Tronweb.

Este volumen inmanejable de información provocaba errores en la emisión de pólizas y endosos, retrasos en procesamiento, muchas comunicaciones doble vía con las empresas corredoras de seguros e inconsistencias de información.

El sistema SGO (LEGACY) utilizado tenía restricciones en adaptabilidad e integración, la usabilidad no era ni intuitiva ni amigable y sus costos eran elevados.



El objetivo

Era necesario estandarizar un único proceso y medio de comunicación implementándolo en una plataforma que permitiera:

- Que las empresas corredoras de seguros centralizaran su actividad
- Que la solución fuera ágil, moderna, amigable y confiable.
- Integrar directamente con el sistema Tronweb de Mapfre y así facturar y emitir las pólizas en tiempo real.
- Reducir los costos anuales de la utilización del sistema de emisión y endosos de pólizas.
- Reducir los costos y plazos de los desarrollas realizados por terceras empresas en el sistema Tronweb de Mapfre.
- Implantar una solución que se adapte y estandarice todos los procesos de Mapfre.
- Lograr sostener todas las validaciones, auditorías, modificaciones y aprobaciones del backoffice de operaciones.
- Hostear la solución según las políticas y protocolos de seguridad de Mapfre.
- Medir y garantizar tiempos totales del proceso y de cada estación de trabajo.
- Evolucionar un sistema de tecnología anterior, (SGO) que dificultaba sus ajustes y desarrollos de nuevas funcionalidades así como la integración con otras plataformas.
- Medir indicadores de negocio y gestión en tiempo real.





La solución

Se desarrolló un proyecto sostenido en metodología ÁGIL donde participaron todos los involucrados: las empresas corredoras de seguros, Direcciones de las áreas de Operaciones y TI de Mapfre y miembros del equipo de GDW.

Primero se relevaron todos los procesos definidos por Mapfre, se diseñaron en conjunto los procesos de interacción con las empresas corredoras y se optimizaron los mismos.

Luego todos los procesos fueron implantados en la plataforma de GDW asegurando la información y así todos los procesos de autorización, validación, condiciones, roles y tiempos.

Toda la información se dispuso en línea en tiempo real, así como los indicadores

Además...

• Se mejoró sustancialemente la experiencia de usuario tanto del backoffice de Mapfre como en los accesos de las empresas corredoras de seguros.

• Se simplificaron y minimizaron pasos e interacción humana con sistemas, con el objetivo de reducir tiempos y optimizar las gestiones.

• La la plataforma de GDW releva la información necesaria asegurando todos los procesos de autorización, validación, condiciones, roles y tiempos.

• La completa digitalización de los procesos aseguro la calidad de la información, permitiendo automatizaciones y la posterior implantación de un sistema de RPA.

• Toda la información resultante se dispone en línea, en tiempo real, así como los indicadores de gestión.

• La solución se integró via WEB Services on el sistema core de Mapfre (Tronweb) de manera de obtener datos sobre las pólizas de seguros y así minimizar la carga de datos, evitando todo tipo de errores y omisiones.

• GDW se hostea contemplando todas la políticas y procedimientos de seguridad establecido por la casa matriz en España; así como asegurando un nivel de servicio que sea acorde a la criticidad de la operación.



Los resultados



Ahorro de un 15 % en los costos asociados al proceso Emisión y Endosos



Estandarizar el 100% de la información para robotizar y optimizar los procesos



Reducción de hasta el 90% de errores u omisiones.



Reducción del tiempo de respuesta y gestión de al menos 5 horas



Externalización de la carga inicial, por parte de las empresas corredoras de seguros, quedando solamente desde el backoffice de **Mapfre** la responsabilidad de validar, autorizar, solicitar modificaciones para finalmente emitir las pólizas.



Reducción de un 35 % del presupuesto de usabilidad de herramienta de gestión.



Generación de indicadores de negocios y operaciones en tiempo real.



info@godoworks.com
www.godoworks.com