

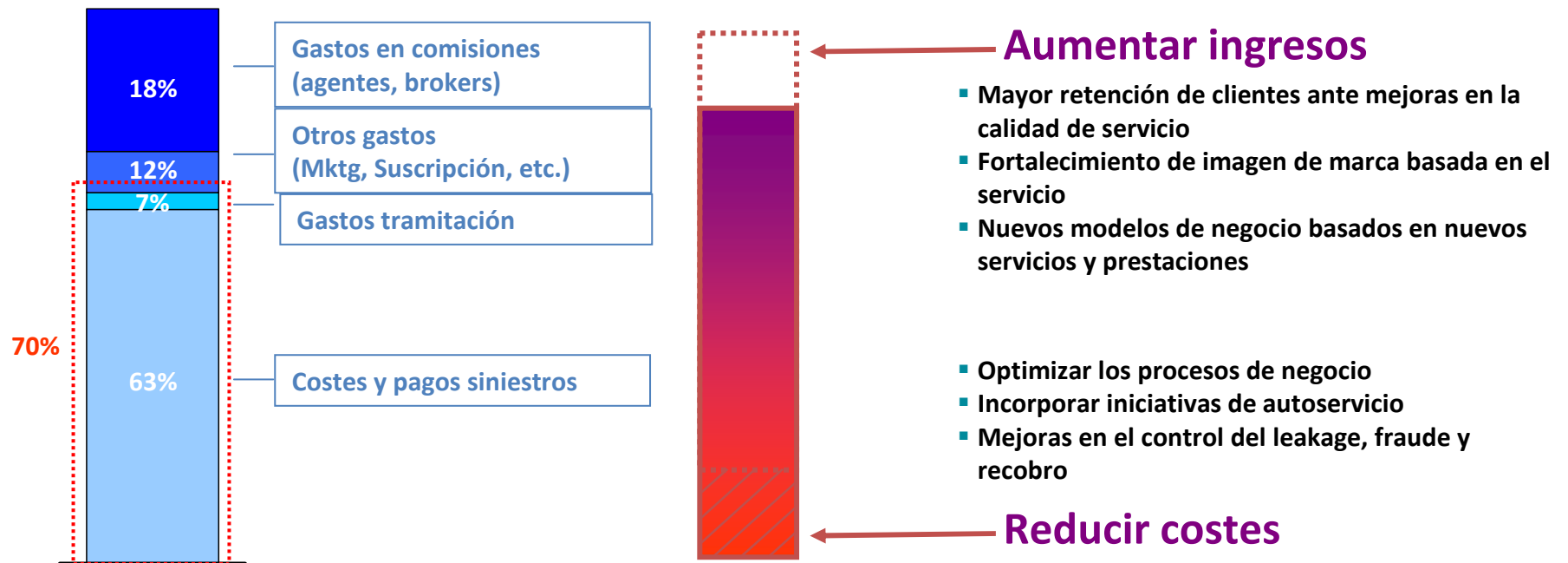


# Aplicación de Siniestros en el Entorno Asegurador

**José Manuel Veiga**  
**IBM Global Business Services**  
**#START013, 6 Noviembre 2012**

# La gestión de Siniestros es esencial en las entidades aseguradoras...

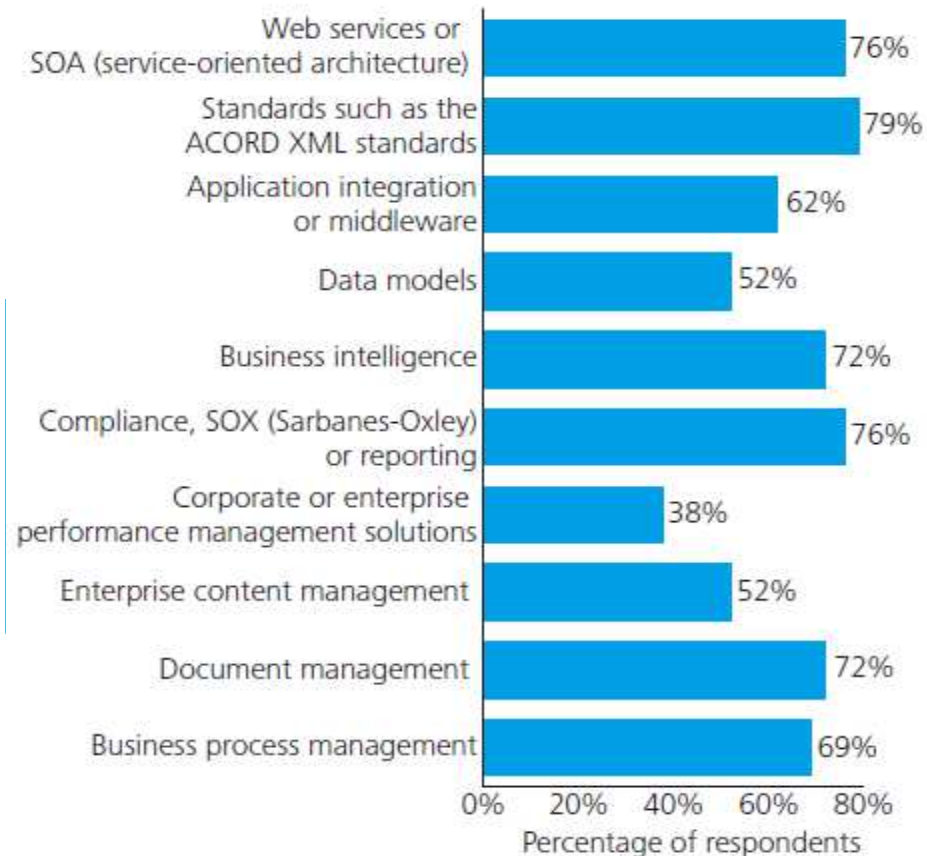
El 70% de los pagos y costes de las compañías aseguradoras se producen en el área de gestión de Siniestros



Pero a su vez dicha área representa la mayor posibilidad de fidelización, diferenciación y satisfacción de los clientes



## ...por eso el 25% de los proyectos IT se destinan al área de Siniestros



- Gestión documental y *paperless*
- Flexibilidad y adecuación a negocio
- Mejora de procesos
- Soporte de decisiones basada en información
- Integraciones internas y externas
- Control de riesgos y rendimiento

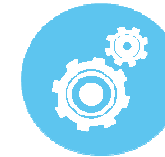
Source: Gartner, March 2010.

# Las necesidades del área y los retos del mercado son cambiantes...

- Tiempos de gestión de siniestros demasiado largos
- Gestores dedicando excesivo tiempo a tareas administrativas
- Entorno cambiante muy exigente en flexibilidad y tiempos de adaptación

## Satisfacer a un cliente crecientemente exigente

- Reducción de costes operativos
- Inversiones reducidas
- Plataforma tecnológica que no proporciona el potencial de ahorro y flexibilidad esperado



Optimización de procesos



Foco en el cliente



Control de costes

¿Son estos retos específicos del sector Asegurador o comunes en la mayor parte de industrias y sectores?

## ...pero las líneas de actuación son ya conocidas



Optimización de procesos

- Flexibilidad en la gestión
- Agilidad en los cambios
- Automatización



Foco en el cliente

- Calidad de servicio
- Multicanalidad y autoservicio
- Decisiones basadas en información



Control de costes

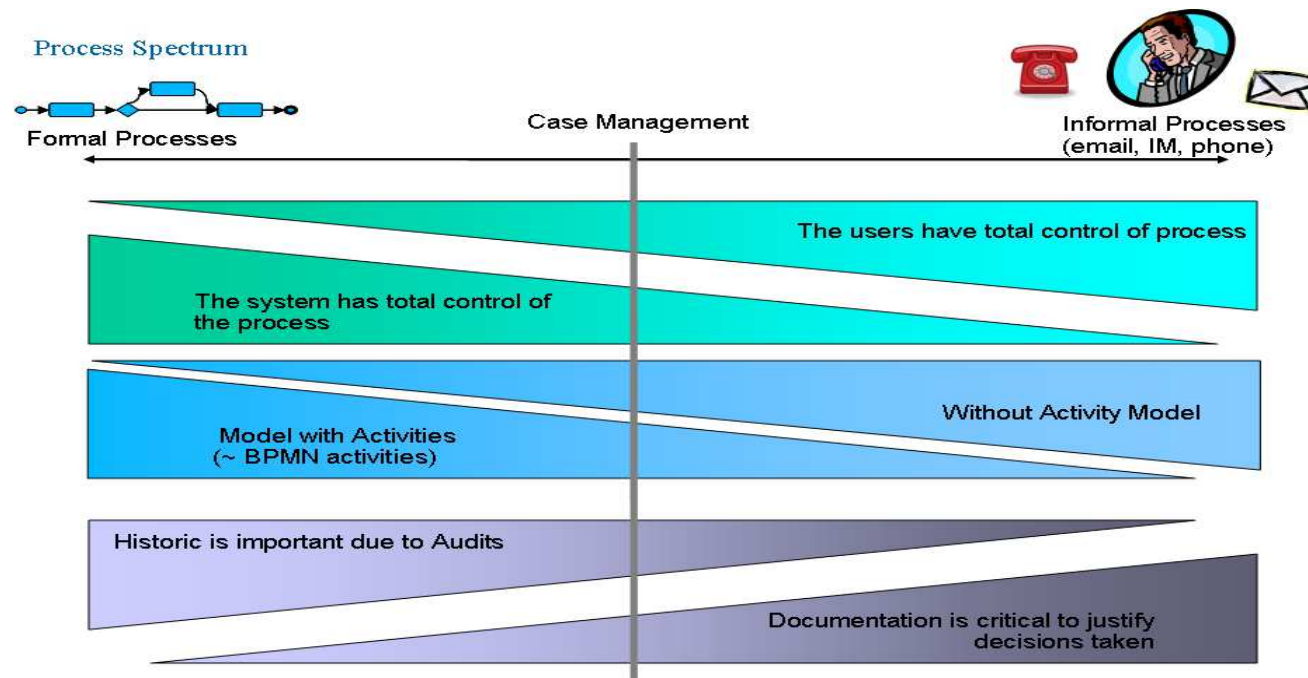
- Facilidad de evolución y mantenimiento
- Gestión documental paperless
- Componentización y reuso

¿Qué solución está proponiendo IBM a sus clientes para mejorar en todas estas líneas de actuación?

# Case Management: una solución equilibrada entre los procesos rígidos y los informales

El concepto de Case Management surge debido a que ciertas aplicaciones de negocio utilizadas por usuarios expertos requieren un elevado grado de flexibilidad, capacidad de adaptación, control, y colaboración.

La gestión de contenidos (ECM) por sí sola y la gestión estructurada de procesos (BPM) son insuficientes para satisfacer estas necesidades.



# IBM Case Manager es la solución producida por IBM para satisfacer esta necesidad

## Case Management

- Gestiona complejas actividades que requieren personal capacitado para realizar decisiones importantes y realizar acciones basadas en información y la experiencia
- Requiere combinar la gestión estructurada de procesos con la creación dinámica de tareas
- Necesita proporcionar una visión consolidada de toda la información del caso

## IBM Case Manager



# Mayor flexibilidad de la gestión de cambios frente a los BPM



Optimización de procesos

- ✓ Flexibilidad en la gestión
- ✓ Agilidad en los cambios
- ✓ Automatización

The screenshot displays the IBM Case Manager Builder interface. The top navigation bar includes the IBM logo, the text 'Case Manager Builder', and user options like 'pladmin', 'Ayuda', 'Acercas de', and 'Finalizar la sesión'. Below the navigation bar, the breadcrumb trail reads 'Gestionar soluciones > Auto Claims > Siniestro co...'. On the left, a sidebar menu lists 'Tipo de caso', 'Propiedades', 'Vistas', 'Carpets de caso', and 'Tareas', with 'Tareas' selected. The main area shows a list of tasks with their descriptions and configuration options. The tasks are:

- Close Case**: Is executed when all claim tasks are completed. Condition: Inicio de caso. Conjunto: <ninguna>
- Record Claim**: Records details when claim is received. Condition: Propiedad: Registrar Siniestro = ... . Conjunto: <ninguna>
- Arrange a Rental Car**: Excludes if covered under policy. Condition: Propiedad: Gestionar Vehículo de ... . Conjunto: <ninguna>
- Create Case**: Condition: Documento: Formulario de Siniestro. Conjunto: <ninguna>
- Create Estimate**: Damage estimation and review. Condition: Propiedad: Solicitar Peritación = ... . Conjunto: <ninguna>
- Defend Customer**: Defend customer against claim from third party. Condition: Propiedad: Se Requiere Defensa Ju... . Conjunto: <ninguna>
- Evaluate Potential Fraud**: ILOG determines whether claim profile requires fraud check. Condition: Propiedad: Se Requiere Análisis d... . Conjunto: <ninguna>
- Salvage Vehicle**: Excluded for Total Loss. Condition: Propiedad: Gestión de Resaca = True. Conjunto: <ninguna>
- Subrogation Arbitration**: Excluded if third party has or shares responsibility for damage. Condition: Propiedad: Subrogación = True. Conjunto: <ninguna>



# Mayor flexibilidad de la gestión de cambios frente a los BPM



Optimización de procesos

- ✓ Flexibilidad en la gestión
- ✓ Agilidad en los cambios
- ✓ Automatización

## • Caso 1: Siniestro de Auto con cambio de gravedad

- Un siniestro es etiquetado como “siniestro con contrario sin lesionados”.
- Al realizar la peritación, el informe indica que no es posible realizar la reparación y se debe declarar siniestro total.
- Adicionalmente, llega una notificación de la compañía contraria reclamando indemnización por lesionados.





# Mayor flexibilidad de la gestión de cambios frente a los BPM

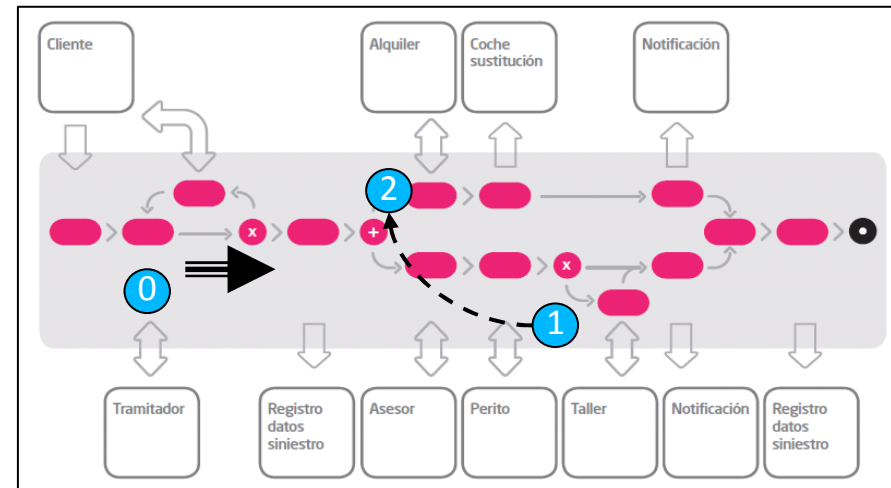


Optimización de procesos

- ✓ Flexibilidad en la gestión
- ✓ Agilidad en los cambios
- ✓ Automatización

## BPM tradicional

- En el momento de la peritación, el nivel de avance del proceso se encuentra en situación 1.
- Para poder pasar a la situación 2, que sería un flujo de gestión de siniestros con contrario y lanzaría actividades de gestión de lesionados, es necesario...
- Cerrar el siniestro y abrirlo con las nuevas características, volviendo a pasar por situación 0, si no se ha definido previamente un ciclo que permita acceder directamente de 1 a 2.





# Mayor flexibilidad de la gestión de cambios frente a los BPM



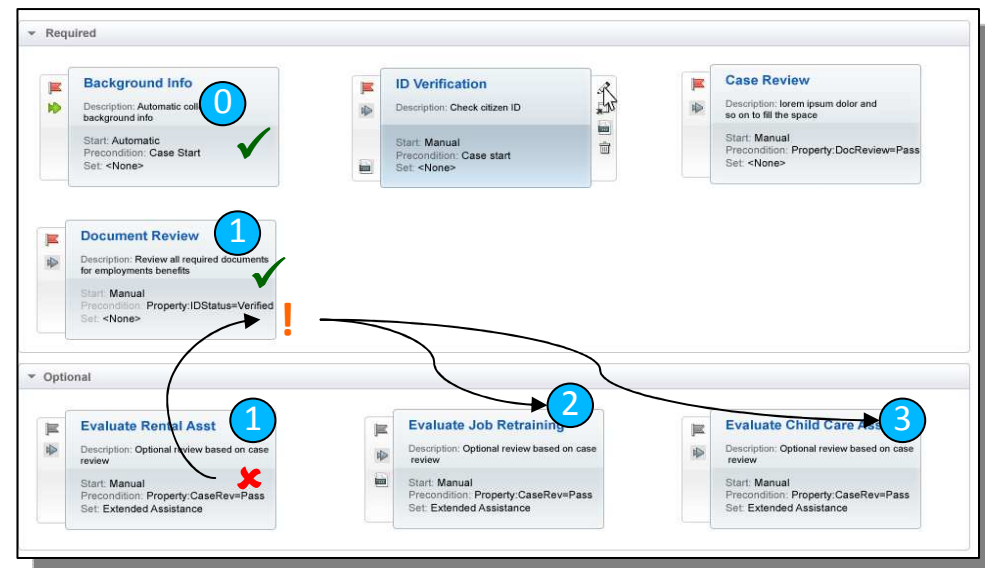
Optimización de procesos

- ✓ Flexibilidad en la gestión
- ✓ Agilidad en los cambios
- ✓ Automatización

## ACM

- En el momento de la peritación, supongamos que se han realizado las dos primeras tareas de la tramitación:
  - ✓ Apertura
  - ✓ Revisión de la documentación

- En el momento de la peritación, el perito avisa de que no se puede arreglar el coche, por tanto envía documentación adicional que contradice la clasificación inicial del siniestro
- Esto reactiva la tarea de revisión documental, tras la que el tramitador se da cuenta de que está mal etiquetado y actualiza la etiqueta del siniestro.



- La actualización de la nueva etiqueta lanza un evento que dispara la tarea correspondiente de gestión de restos (2).
- Lo mismo ocurre si llega otro documento de la compañía contraria reclamando por un lesionado y se vuelve a actualizar la etiqueta. Se activa automáticamente la tarea de gestión de lesionados.
- Toda la historia del siniestro queda registrada y no es necesario rehacer nada.

# Mayor flexibilidad de la gestión de cambios frente a los BPM



Optimización de procesos

- ✓ Flexibilidad en la gestión
- ✓ Agilidad en los cambios
- ✓ Automatización

## • Caso 2: Catástrofe natural provocando situación excepcional

- Ocurre un evento excepcional como las inundaciones recientes en Aragón
- Nuestra compañía desea diferenciarse de la competencia y ofrecer a sus asegurados la posibilidad de realojo en hotel cubierto por la compañía.
- Adicionalmente se desea no ejecutar las peritaciones hasta que el fenómeno natural finalice, o al menos se estabilice, por lo que se quiere establecer una demora de dos semanas antes de lanzar cualquier peritación relacionada con ese evento, y este período puede ser ampliado o reducido posteriormente.





# Mayor flexibilidad de la gestión de cambios frente a los BPM

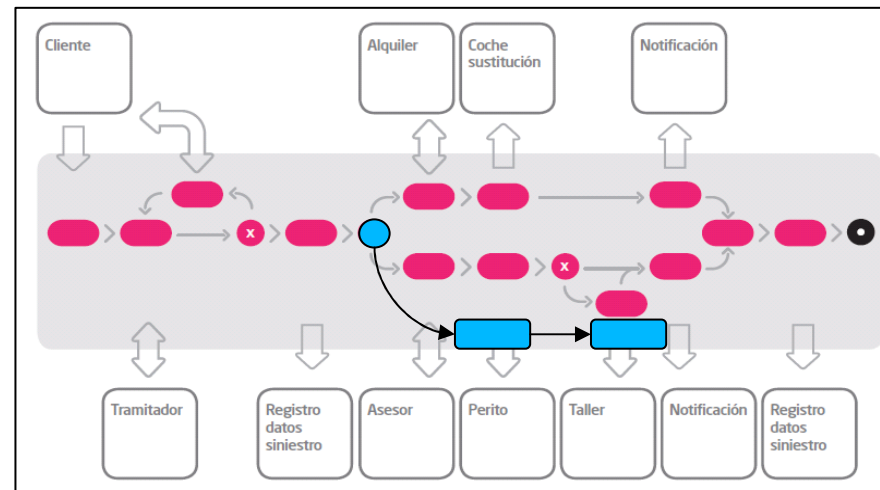


Optimización de procesos

## BPM tradicional

- ✓ Flexibilidad en la gestión
- ✓ Agilidad en los cambios
- ✓ Automatización

- Es necesario modificar el proceso y añadir una nueva regla de negocio.
- Se añade un criterio de evaluación adicional en uno de los puntos de decisión del proceso y se crea un flujo paralelo.
- Se construyen las ventanas para la gestión de las tareas correspondientes.
- Se sube a Producción. Tiempo de desarrollo estimado: 1 semana.
- Los siniestros que ya estuviesen “en vuelo” deben ser cancelados y reabiertos





# Mayor flexibilidad de la gestión de cambios frente a los BPM

## ACM

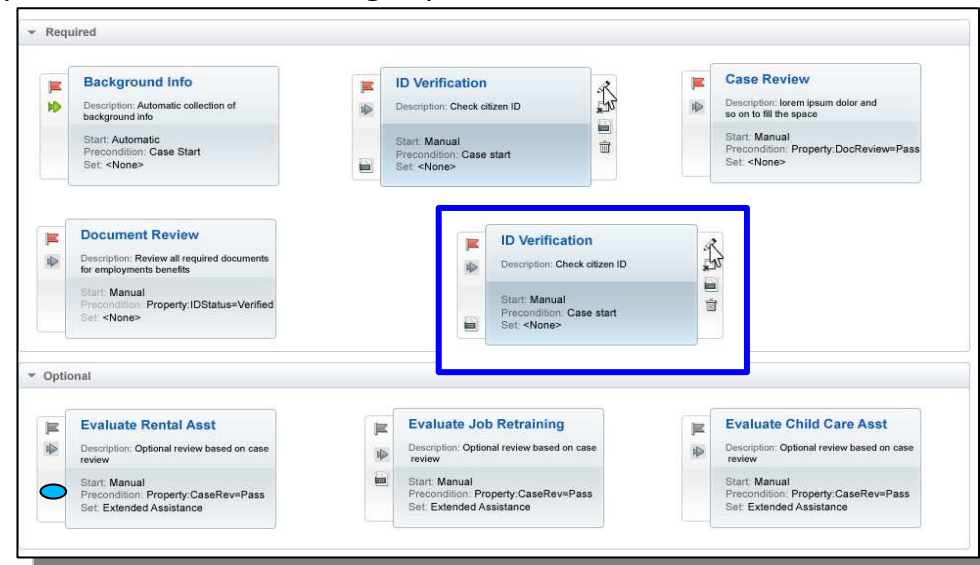
- ✓ Flexibilidad en la gestión
- ✓ Agilidad en los cambios
- ✓ Automatización

- Es necesario crear una nueva tarea:
  - ✓ Servicio de hotel
  - ✓ Precondiciones: Siniestro de Hogar, para determinados códigos postales

- Se añade una precondición nueva a la tarea de peritación, asociada a la tarea de peritación, de forma que no se lance automáticamente para estos siniestros, sino que espere dos semanas.

- Se prueba y se sube a Producción.

- Tiempo estimado de modificaciones y pruebas: 1 día.



- Los siniestros que estén en vuelo cogerán automáticamente los cambios introducidos, ya que cada tarea es un sub-proceso independiente, que responde a eventos.

- La tramitación es dirigida por el contexto, por la información, no por el proceso.

# El uso de Motores de Reglas (BRMS) permite tomar las decisiones adecuadas



Foco en el cliente

- ✓ Calidad de servicio
- ☐ Multicanalidad y autoservicio
- ✓ Decisiones basadas en información

Reglas de negocio

Nueva | Detalles | Editar | Suprimir | Copiar | Bloquear | Desbloquear | Liberar bloques | Historial | Ayuda

	Nombre	Estado	Prioridad	Última modificación por	Última modificación el
<input type="checkbox"/>	Reserva Máxima	Nueva		rtsAdmin	13/10/11 13:50
<input type="checkbox"/>	Reserva Mínima	Nueva		rtsAdmin	13/10/11 13:50
<input checked="" type="checkbox"/>	Vehículos Nuevos	Nueva		rtsAdmin	13/10/11 13:50
<input type="checkbox"/>	Vehículos de Alta Gama	Nueva		rtsAdmin	13/10/11 13:50

Mostrar por 10

4 Resultados

Edición de reglas

Guardar | Cancelar

Nombre\* Vehículos Nuevos

Estado\* Nueva

[definiciones]

si  
el año del vehículo de el siniestro [x] es menor o igual que ▼ 2010 [x] X  
y la marca del vehículo de el siniestro no es OTROS GAMA BAJA X

entonces  
incrementar la reserva de el siniestro en ▼ 50 [x] € X

[sino]

## Componentes de un BRMS



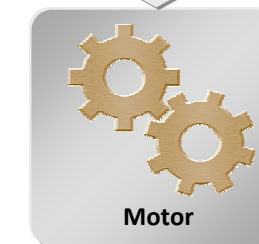
Herramientas

Entornos de edición  
y validación para  
usuarios de negocio  
y usuarios TI



Repositorio

Gestión centralizada  
de las reglas  
externalizadas



Motor

Despliegue de las  
reglas como servicio  
de decisión



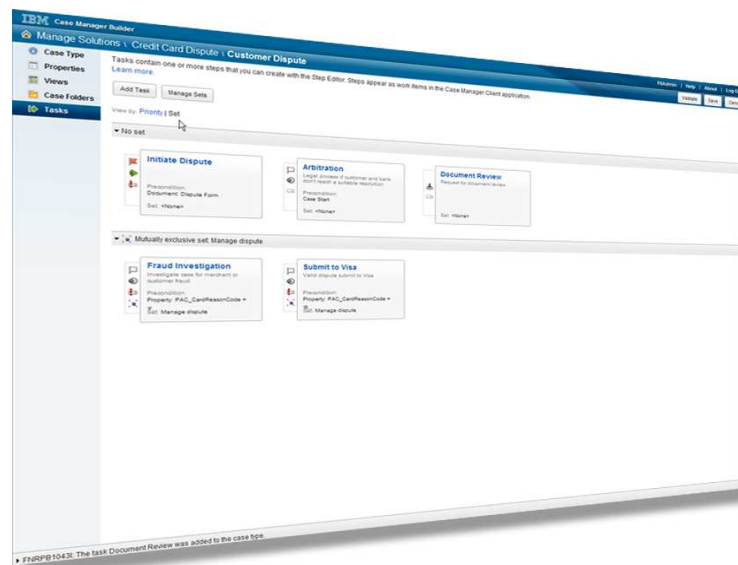


# Interfaz web 2.0 integral para administradores y usuarios



Foco en el cliente

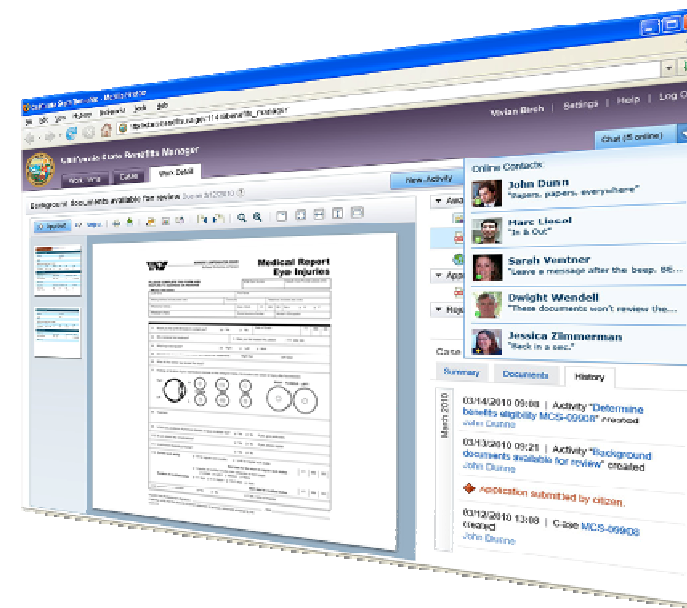
- Calidad de servicio
- Multicanalidad y autoservicio
- Decisiones basadas en información



## Diseñador de Casos para Negocio

- Facilidad de uso y orientado a wizards
- Solución integrada para toda la definición del caso
- Reduce considerablemente el time-to-market

16



## Aplicación de Casos para usuarios finales

- Interfaz personalizable basada en roles
- Flexible y extensible
- Proporciona una visión integral del caso



11/4/2012





# Utilidades de desarrollo basadas en la componentización y *wizards*



Control de costes

- ✓ Facilidad de evolución y mantenimiento
- ☐ Gestión documental paperless
- ✓ Componentización y reuso

**Mapa de procesos**

--- Días desde Apertura: 29 días

Apertura Encargo Profesional Pagos Profesionales Cierre Siniestro

**Información del Siniestro**

Descripción: [dropdown] Ewal: [dropdown] Pagos: [dropdown] Judicial:  Gestor: [dropdown]  
Nº Póliza: 5678765236 Estado: [dropdown] Declarado: [dropdown] Cravo:  Elipuito: [dropdown]  
Nº Siniestro: 1234 Med: [dropdown] Artículo 18: [dropdown] Urgente:  Tomador Póliza: [dropdown]  
Causa: [dropdown] Sub\_Causa: [dropdown] Anomalías Ctr:  JOPF7:  Alarmas: [dropdown]

**Lista de actividades**

Actividad	ID Actividad	ID Encargo	Finalización	Modificado por	Asignado a	Tipo Gestión	Tipo
Encargo Validado	0001		July 20, 2012	pladmin			
Encargo	596	1342794026151	July 20, 2012	pladmin			
Encargo Validado	0001		July 21, 2012	pladmin			
Encargo	596	1342963380329	July 21, 2012	pladmin			

**Lista de trabajo**

Revisión(9)

Numero Siniestro	Time Created	Subject	Equipo	usuario	Numero Encargo
1234	7/20/2012 12:28 PM	Seguimiento Penitacion	Equipo det	pladmin	8717822847
1234	7/20/2012 1:14 PM	Encargo - Automatico	Equipo det	pladmin	
1234	7/20/2012 4:10 PM	Anulacion Encargo	Reparable	soe	1342793381211

Interfaz de usuario basada en:

- **Widgets:** componentes autocontenidos que pueden ser fácilmente reutilizados en
- **IBM Business Space:** solución que permite orquestar los diferentes widgets mediante eventos

**Editor de pasos: Record Claim**

Paleta: [Icons for Camil de rol, Camil de grupo de trabajo, Conector, Paso]

Propiedades de paso:

Nombre: Inital Review  
Descripción: [empty]  
Instrucción: Set reserve, request  
Respuestas: Volver a ejecutar la re...  
Reasignar: true  
Fecha límite: (\*remover\_unit)\*We...  
Parámetros: (\*Wongroups\_Param)

Fecha límite: \*Completar en: 10 [dropdown] [dropdown] [dropdown]  
Recordar antes de fecha límite: 6 [dropdown]  
Aceptar Cancelar

Workflow diagram showing steps: AC\_IsSelfService, LOG Fraud Rule, AC\_PolicyEmail, Get CaseID, Send Case Processing Email, Inital Review.

Definición de procesos mediante *wizards* que permiten una rápida modificación de los procesos





# Integra tecnología líder de gestión documental heredada de Filenet



Control de costes

- Facilidad de evolución y mantenimiento
- Gestión documental paperless
- Componentización y reuso

IBM Case Manager incorpora un gestor documental que permitirá :

- Definir los distintos tipos documentales así como sus propiedades, políticas de seguridad y archivado
- Definir procesos ligados a eventos documentales
- Visualizar los documentos de un modo integrado en el interfaz de usuario

Nombre	Tipo	Descripción
Apellido	Serie	The last name of the policy holder
Número de Póliza	Serie	The policy number for which the loss was filed

**Policy Confirmation for Claim**  
Regarding case: 00000101101  
Insurance policy: P00001

Dear Cary Johnson,

We would like to **confirm your policy information** below as we process your claim. Please make any corrections and send a reply as soon as possible to avoid delays due to inaccurate information. If you need to contact us, please reference your case number above. Thank you.

**Policy Information**  
Phone: (949) 111-2224  
Street Address: 123 Main Street  
City: Costa Mesa  
Zip: 92992

Sincerely,  
AXA Seguros E Inversiones  
Camino fuente de la mora, 1 28050 Madrid

This e-mail was sent by an automated system. Please do not reply directly to this e-mail. Instead, please contact AXA by phone, fax, or email the support line at support@axa.es



# ¿Nos falta algo para cumplir los objetivos y líneas de actuación que nos habíamos marcado?



Optimización de procesos

- ✓ Flexibilidad en la gestión
- ✓ Agilidad en los cambios
- ✓ Automatización



Foco en el cliente

- ✓ Calidad de servicio
- ✓ Multicanalidad y autoservicio
- ✓ Decisiones basadas información



Control de costes

- ✓ Facilidad de evolución y mantenimiento
- ✓ Gestión documental paperless
- ✓ Componentización y reuso

La combinación de un integrador experimentado y *partner* de confianza (IBM Global Business Services), con un producto innovador y sólido como IBM Case Manager es garantía de éxito



# ¡GRACIAS !



**Para Contactarnos:**

**José Manuel Veiga**

**IBM Global Business Services**

**[Jose.m.veiga.couso@es.ibm.com](mailto:Jose.m.veiga.couso@es.ibm.com)**

**Móvil: 690.13.60.23**

