



RSA Seguros Chile S.A.



Caso de éxito – Seguros Chile Caso de Éxito premiado con 'Global Awards for Excellence' por 'Workflow Management Coalition, WfMC'.

**Caso de
éxito**



1. INFORMACIÓN DE EMPRESA

Entidad

SURA Seguros Chile

Dirección

Av. Providencia 1760. Providencia, Santiago. Chile.

Web

www.rsagroup.cl

Extracto

SURA Seguros Generales Chile, constituida en abril de 1905, es la sucesora de Compañía de Seguros La República S.A. En noviembre de 2005, tras una serie de fusiones y adquisiciones, RSA alcanza el liderazgo del mercado chileno de seguros generales.

Con una tradición de 300 años y cerca de 20 millones de clientes en más de 140 países, RSA es uno de los principales grupos aseguradores multinacionales. Centrándose en seguros generales, tiene alrededor de 23.000 empleados y en 2012 sus primas emitidas netas fueron de £ 8.4bn.



2. INTRODUCCIÓN

En 2012 SURA Chile adquirió el producto AuraPortal para automatizar los procesos estratégicos de la compañía y, de esta manera, implementar una cultura de gestión por procesos que le permita a la alta dirección saber el estado en el que se encuentra cada uno de estos y en base a los indicadores establecidos poder tomar las decisiones correspondientes para lograr el óptimo desarrollo de la compañía.

“Las funcionalidades observadas han presentado ventajas en tiempo de implementación y en el de modificaciones de los procesos, lo cual ha permitido demostrar la gran operativa de la solución de AuraPortal”.



*Juan Pablo Medel Castillo
Vicepresidente de Ops&IT de RSA Chile*





3. LA PROBLEMÁTICA

SURA Chile, siguiendo su política de innovación constante marcada por el objetivo de ofrecer a sus clientes el mejor servicio, decidió iniciar un proyecto de implantación BPM (Business Process Management) para automatizar sus procesos. En una etapa inicial, RSA buscó la automatización de su proceso de Reserva de Negocios y del proceso de Confección de las correspondientes Cotizaciones. La realización de estas etapas (Reserva y Cotización) se llevaba a cabo de forma manual principalmente, con ayuda de Excel, lo cual provocaba lentitud, errores y no permitía un seguimiento histórico de las actividades realizadas.





4. LA SOLUCIÓN

Después de un minucioso proceso de análisis en el que se evaluaron las aplicaciones de software de Gestión por Procesos recomendadas por diferentes analistas de mercado como Gartner, Forrester y OVUM, SURA Chile decidió implementar la suite de Gestión por procesos de AuraPortal.

En este momento, SURA tiene una cartera de proyectos críticos que están siendo implementados con AuraPortal. Esta implementación se inició con el proceso de “Cotización de Pólizas de Seguros”, que requirió un alto grado de automatización, manejo de documentos e integraciones con otras aplicaciones, como por ejemplo 10 puntos de integración con su AS400 de IBM sobre base de datos Oracle.

AuraPortal gestiona todo el Proceso de Cotización de Pólizas de Seguros, desde la Solicitud de Reserva hasta el paso a emisión de la póliza correspondiente, tratando individualmente cada producto cotizado y, cuando todas las cotizaciones se han realizado, unifica el resultado total del negocio por cliente según parámetros definibles por la empresa.

El Proceso utiliza un alto grado de automatización para controlar distintos niveles de aprobación, tanto a nivel de departamento como a nivel de gerencia y para gestionar el envío de tareas automáticas (sin intervención humana) y correos electrónicos a los usuarios involucrados, guardando un histórico de las reservas de negocio y cotizaciones realizadas indicando cada cambio en su estado y la fecha en que se produce.

Mediante Puntos de control situados en el Proceso, es posible tener visibilidad sobre el estado en que se encuentra cada Reserva y cada Cotización, obteniendo reportes y gráficos para analizar situaciones, tiempos, demoras y actuar en consecuencia, mediante informes personalizados a demanda de la empresa.

Los comentarios realizados por los usuarios en cada fase del Proceso son registrados en un Log (registro) indicando quién anotó el comentario, la fase, la fecha y la hora en la cual se realizó.

De esta manera, el BPM debe adoptarse como una filosofía de gestión, un conjunto de principios que permite controlar y monitorear las actividades y procedimientos con los cuales se toman las decisiones técnicas, legales y presupuestales sobre los proyectos.

“BPM es una herramienta esencial para enfocar los esfuerzos de ventas en las cuentas medianas de la compañía”.



Germán Riveros
Vicepresidente Comercial de SURA Chile
Caso de éxito – SURA Seguros Chile S.A.





5. RESULTADOS GENERALES

Tras seis meses de implementación del proceso de Reservas y Cotizaciones en AuraPortal, se ha alcanzado el objetivo planteado que, mediante el uso de AuraPortal, fuera posible la optimización en la automatización del proceso, con la mayor calidad y en el menor tiempo posible, cumpliendo siempre con los requerimientos de negocio del Cliente.

Por medio de la implementación de la herramienta de BPM en el proceso de Reservas y Cotizaciones, ha sido posible realizar un detallado seguimiento a las razones de obtención o pérdida de negocios para la compañía, permitiendo de esta manera enfocar los esfuerzos en la mejora del "Hit Ratio" logrando cerrar la mayor cantidad posible de negocios.



"La reciente demostración de AuraPortal que recibí del equipo chileno, confirmó que tiene toda la funcionalidad estándar de una solución BPM en una plataforma sencilla de mantener".

*Paul Irish
Director de Excelencia Operacional en Mercados Emergentes SURA Seguros*



SOFTWARE DE GESTIÓN POR PROCESOS (BPM) PARA EMPRESAS

AuraPortal es una empresa internacional proveedora de software, reconocida por firmas analistas líderes, incluyendo a Gartner y OVUM, gracias a su extrema facilidad de uso, rápidas implementaciones, integración con otros sistemas, escalabilidad y muchas otras características.

Empezar con la solución de AuraPortal es fácil. Simplemente cuéntenos sus desafíos empresariales y le guiaremos hacia una implementación BPM exitosa con un elevado ROI que convertirá su proyecto en el próximo Caso de éxito.



Sede USA: +1 857 239 0070
Sede Europa: +34 96 295 4497
info@auraportal.com
www.auraportal.com