

Juan Francisco Galán Ramírez  
FSI Senior Manager de Capgemini  
[juan-francisco.a.galan-ramirez@capgemini.com](mailto:juan-francisco.a.galan-ramirez@capgemini.com)

## **Gestión eficaz de siniestros**

Mejorar la eficiencia de sus procesos -mayor nivel de servicio y menor coste- es el principal reto al que se enfrentan las compañías de seguros en el mercado.

Para dar respuesta a este objetivo resulta prioritaria la integración de todos los componentes que intervienen en sus procesos de negocio, así como disponer de mecanismos de monitorización en tiempo real que permitan anticipar ineficiencias y corregir las mismas de manera proactiva.

La principal apuesta de Capgemini para dar respuesta a estos retos es la arquitectura orientada a servicios (SOA). Los procesos de siniestros son complejos, y en ellos intervienen múltiples actores y sistemas informáticos, sistemas que están aislados como el proceso de venta, la facturación, o la atención al cliente. De este modo, para poder mejorar sus operaciones lo primero que necesitan las aseguradoras es integrar todos estos elementos.

Por otro lado, gran parte de las tareas y actividades de un proceso de siniestros se ejecutan fuera de la compañía de seguros. Por ejemplo, la contratación del seguro la efectúa muchas veces un mediador, que puede ser un agente o una empresa totalmente de carácter externo. Del mismo modo, las reparaciones las llevan a cabo terceras compañías, por lo que se hace aún más necesaria la integración, en este caso con los sistemas de información de otras compañías.

Otra de las grandes dificultades de la gestión de siniestros radica en la falta de visibilidad completa sobre el negocio, causada por la ausencia de herramientas de monitorización y control de las actividades y procesos de la compañía y agravada por la dispersión de los sistemas de información que les dan soporte.

De este modo, es necesario mejorar dicha visibilidad si se quiere disponer de control real sobre el negocio, informar a los clientes con puntualidad y optimizar los procesos de negocio, detectando y eliminando los posibles cuellos de botella.

Para que las compañías aseguradoras mejoren la integración de sus sistemas y la visibilidad sobre sus procesos y actividades, es decir, la gestión de siniestros, Capgemini propone adoptar para sus sistemas de información una arquitectura orientada a servicios (Services Oriented Architecture – SOA), fundamentalmente por dos causas:

- Se trata de arquitecturas tecnológicas abiertas, basadas en estándares, con herramientas específicas que hacen más fácil la integración e interoperabilidad entre compañías, como el bus de servicios (Enterprise Service Bus – ESB).
- En el marco tecnológico de la arquitectura SOA existen soluciones específicas para la monitorización en tiempo real de los procesos y actividades de negocio (Business Activity Monitoring – BAM y Business Processes Management – BPM), que facilitan el acceso a la información, incluso en el caso de que ésta se encuentre en fuentes dispersas.

Así, mientras que la tecnología ESB es más sencilla y barata que la tradicional, gracias sobre todo a la modularidad y reutilización de los componentes tecnológicos, las soluciones de monitorización (BAM/BPM) permiten definir, agregar, correlacionar y visualizar en cuadros de mando avanzados todas las métricas apropiadas para el seguimiento de las operaciones de la compañía.

De este modo, gracias a la tecnología BAM/BPM podemos obtener, entre otros, los siguientes beneficios:

- Conocer en todo momento el estado exacto de los siniestros, mejorando con ello la información a nuestros clientes.
- Disponer de los datos relevantes del negocio en tiempo real, emitiendo alertas cuando la resolución de los siniestros supere los plazos establecidos y facilitando la toma de decisiones correctoras.
- Establecer de manera clara los objetivos para nuestros socios (talleres mecánicos, empresas de reparación, etc.) y medir adecuadamente los resultados, lo cual a su vez, nos permitirá fijar incentivos de mejora.