

Imagine si



Procesos de Seguros Más Inteligentes

Agilice los procesos de seguros con reglas de negocios para reducir costos, acelerar operaciones y responder dinámicamente al cambio



Imagine si pudiera aumentar la eficiencia de la automatización de procesos en más de un 80% y el flujo de negocios en un 50%. Imagine si pudiera introducir nuevos productos más rápido e implementar cambios de reglas en días o en tiempo real en lugar de varios meses, mientras se respetan constantemente sus procesos de suscripción, siniestros o directrices corporativas, a través de procesos y canales con el imperativo de transparencia y rastros de auditoría amplios.

El desafío

En el mercado actual, la industria de seguros debe trabajar contra el cambio implacable. Las aseguradoras de todos los tipos y tamaños deben responder a un entorno de regulaciones cambiante, introduciendo nuevos productos con rapidez, haciendo crecer la cuota de mercado en un mercado altamente competitivo y al mismo tiempo reducir sus riesgos y costos operativos. Alcanzar este objetivo no es una hazaña menor, considerando que la mayoría de las aseguradoras debe operar con múltiples sistemas *legacy* establecidos, donde las reglas son poco flexibles o descentralizadas resultando en largos ciclos de implementación. Esto se combina con procesos inconexos e intensivos trabajos administrativos generando un impacto adverso en la velocidad de respuesta al mercado, la reducción de costos y los objetivos de transparencia y eficacia.

Inteligente es...

Los procesos de seguros más inteligentes van más allá de una automatización básica, agregando capacidades de toma de decisiones inteligentes para una mayor agilidad, rapidez y transparencia. Esta automatización no sólo reduce costos disminuyendo tareas manuales, cuellos de botella y errores,

sino que también brinda la respuesta indicada a la persona indicada en el momento indicado. Estos procesos le permitirán adaptarse a los cambios de mercado y regulaciones en tiempo real o días en lugar de meses. Cuando son establecidos los procesos de seguros inteligentes, los costos y riesgos operacionales son reducidos de manera significativa; los clientes, empleados, agentes y corredores obtienen una mayor satisfacción y con herramientas para el crecimiento se sostienen mayores ingresos a través de una mejor administración de cambios e información.

Estos procesos pueden ayudarlo a entregar óptimos resultados como la asignación de siniestros basada en conjuntos de habilidades del evaluador, automatizando las "mejores prácticas" a través de sus operaciones de seguros para una mayor uniformidad y precisión; ayudarlo a incrementar con eficacia el up-selling y cross-selling mientras guía dinámicamente sus agentes y clientes en línea, así como también en la creación de niveles flexibles de tarifas y riesgos que sirvan de plataforma para las estrategias de segmentación de clientes a nivel granular. Usted comienza a ver un retorno de la inversión (ROI) en el acto, a través del impulso de un libro de negocios rentable y un ahorro de costos para la ganancia de productividad y velocidad de respuesta al mercado.

Construcción de procesos de seguros inteligentes con Sistemas de Administración de Reglas de Negocio

CASO DE ESTUDIO

Travelers Insurance agiliza los procesos de suscripción con BRMS para lograr mayor rentabilidad

Imagine si pudiera mejorar drásticamente sus eficiencia de la automatización de procesos para líneas comerciales de pequeñas empresas, aumentar cotizaciones de negocios nuevos y conseguir una velocidad significativa de respuesta al mercado. Imagine dando poder a sus asegurados, actuarios y personal de TI, permitiendo una mayor colaboración entre grupos y asegurando transparencia a lo largo del proceso.

Antes de crear sistemas de suscripción basados en sistemas agilizados de administración de reglas de negocios, las reglas de negocios estaban dispersas entre diferentes aplicaciones, tornando muy difíciles el control y el mantenimiento. Esto estaba provocando un impacto adverso los objetivos de eficiencia, crecimiento y velocidad de respuesta al mercado.

Hoy en día, un proceso de suscripción basado en la automatización total de reglas le ha permitido a Travelers Insurance aumentar sus nuevos flujos de negocios de manera significativa. Además, las reglas de negocios son mantenidas centralmente y las capacidades avanzadas de administración

de reglas han potenciado no sólo a los negocios, sino también a los usuarios de TI brindando la capacidad de probar, crear y mantener reglas. El sistema de administración de reglas de negocios de IBM WebSphere ILOG (ILOG BRMS) es utilizado durante el proceso para la automatización de funciones como la determinación de elegibilidad, evaluación de riesgos, fijación de precios y referencias.

Los fundamentos del despliegue exitoso del sistema de suscripción de Travelers Insurance incluye productos automatizados y posiciones y directrices de procesos de suscripción, un sofisticado modelo de fijación de precios que alinea precio con riesgo, un alto grado de procesamiento directo (STP) para permitir facilidad y rapidez a agentes y clientes, y un BRMS poderoso y flexible para administrar las reglas que gobiernan productos, procesos de suscripción y directrices de fijación de precios (Business Rules and Underwriting Automation at Travelers, Celent, 2008).



Los sistemas de administración de reglas de negocios agilizan drásticamente las operaciones de seguros

Las compañías de seguros de bienes y accidentes, de salud y de vida interesadas en mejorar su eficacia operacional, optimizar sus procesos y aumentar la ganancia y conservación de clientes, confían en los sistemas de administración de reglas de negocios de IBM WebSphere ILOG (ILOG BRMS). Con ILOG BRMS, las decisiones son automatizadas con velocidad, coherencia y precisión para reducir costos y distribuir un desempeño rentable en todos los procesos principales y a través de líneas de negocios, incluyendo:

- Proceso de Suscripción
- Clasificación
- Procesamiento de Siniestros
- Detección de Fraude
- Facturación
- Pago de Comisiones
- Administración de Anualidades y Activos

Agilice los procesos de suscripción y clasificación

WebSphere ILOG BRMS es ampliamente utilizado por compañías de seguros en todo el mundo para automatizar y agregar capacidades de toma de decisiones a sus procesos de suscripción a través de líneas de negocios. El proceso de suscripción con ILOG BRMS evita las decisiones de tipo "que se aplican a la mayoría" y, en su lugar, despliega la póliza y ajuste de precios más precisos para cada conjunto de circunstancias, permitiéndole así a los aseguradores a ganar más clientes rápidamente con riesgos reducidos. Los aseguradores pueden crear niveles flexibles de tarifas y riesgos que sirvan de plataforma a las estrategias de segmentación de sus clientes a nivel granular y obtener decisiones de suscripción en múltiples puntos durante el proceso.

Coherencia, decisiones de suscripción de calidad superior, precios más bajos, mayor satisfacción y un considerable aumento de STP, forman parte del valor proporcionado por ILOG BRMS.

Mejore la eficacia del procesamiento de siniestros

La ineficacia en el manejo de siniestros y el fraude son una fuente clave de la intensificación de costos para aseguradores, y la fidelidad y conservación de clientes se ven muchas veces afectadas por la capacidad de las compañías de seguros de procesar y resolver siniestros de manera oportuna. Con ILOG BRMS, las compañías de seguros pueden mejorar la eficacia del procesamiento de siniestros y ofrecer un nivel de servicio uniforme a través de los puntos de contacto de clientes y al mismo tiempo obtener ganancias significativas.

ILOG BRMS es ampliamente utilizado durante los procesos de siniestros y a través de líneas de negocios para realizar funciones como la segmentación de siniestros, detección de fraude, asignación de casos, adjudicación, pagos y liquidaciones, así como también el cumplimiento de reglamentaciones, el cual varía de una región a otra. Los aseguradores pueden asignar con eficacia siniestros basados en múltiples criterios incluyendo el conjunto de habilidades del evaluador, obligaciones contractuales y el balance de carga de trabajo. Además, ILOG BRMS soporta múltiples atributos y dimensiones para la segmentación y análisis de riesgos a nivel granular, permitiendo que los aseguradores realicen un abordaje completo para identificar y evaluar siniestros sospechosos a través de la combinación de lo mejor de BRMS con análisis. Las mejores prácticas pueden ser automatizadas para el manejo, procesamiento y resolución de notificaciones y su activación cuando sea necesario, reduciendo capacitaciones y costos de pérdidas por siniestros, mientras se mejora la conservación de clientes.

CASO DE ESTUDIO

Vision Service Plan agiliza la asignación de laboratorio, clasificación y procesamiento de siniestros

Imagine procesando un millón de siniestros por mes con una mejora de eficiencia por la automatización de procesos de más de un 80% y ganancias de productividad de un 30%. Imagine obteniendo un rastreo de auditoría completo de reglas y decisiones tomadas asegurando una coherente aplicación de regulaciones y directrices corporativas a través de procesos y canales.

Antes de adoptar un BRMS, VSP contaba con reglas poco flexibles. Como resultado, la implementación de cambios de reglas tomaba meses, tornando lentos los objetivos de eficiencia, productividad y la respuesta al mercado.

Ahora VSP ha externalizado reglas de negocios utilizando WebSphere ILOG BRMS, utilizando reglas a través de procesos SOA. Al hacer esto, VSP ha alcanzado una validación y procesamiento de siniestros coherente y precisa, fijando precios de productos y aplicando regulaciones que varían de una región a otra así como también ha mejorado la velocidad de respuesta al mercado.



Agilice pagos de comisiones y mejore la efectividad de ventas

Para impulsar las ventas, los ejecutivos comerciales necesitan motivar a los distribuidores, socios y empleados. Gran parte de esta motivación depende de un buen soporte interno. Cada miembro de la red de ventas tiene un acuerdo de comisiones específico basado en gran medida en los portafolios de productos y servicios, los cuales pueden cambiar frecuentemente con nuevas ofertas. Dependiendo de sistemas manuales y de una variedad de aplicaciones de TI para calcular comisiones suele implicar errores, los cuales a su vez pueden generar descontento dentro de las fuerzas de ventas.

IBM WebSphere ILOG BRMS puede moldear y automatizar sus procesos para el cálculo de comisiones de ventas. Contiene un lenguaje de reglas de negocios fácilmente comprensible que permite que los administradores del plan de comisiones puedan cambiar reglas directamente para adaptarse a las estrategias de ventas, lanzar nuevas ofertas o direccionar el desempeño de distribuidores. No importa cuán complejo sea su plan de comisiones, podrá automatizarlo con ILOG BRMS. Además, centralizar las reglas para el plan en un depósito único garantiza la implementación coherente del plan y provee un medio para hacer un seguimiento en el tiempo de las relaciones entre la red y los agentes.

La administración general y los departamentos de ventas pueden utilizar ILOG BRMS para simular y evaluar el impacto de un nuevo plan de comisiones antes de implementarlo. Como resultado, las decisiones finales pueden basarse en hechos medibles y tener en cuenta las particularidades de los datos históricos de ventas. La estrategia de comisiones sirve como una herramienta para manejar redes de ventas externas y los representantes de ventas pueden simular sus comisiones a través de un portal de fácil uso.

Sobre IBM ILOG BRMS

Al cambiar los procesos inconexos o manuales por los procesos inteligentes BRMS, las organizaciones de seguros se automatizan y agregan capacidades de toma de decisiones a través de procesos, sistemas y canales. ILOG BRMS le permite eliminar los silos de decisiones al externalizar la lógica de negocios desde su código de aplicación. Es la forma más flexible de crear, mantener e implementar servicios de decisiones – los puntos de decisión dentro de los sistemas de negocios.

Beneficios claves:

- Agiliza y estabiliza los procesos desde la externalización de la lógica de decisiones
- Permite la reutilización de decisiones a través de diferentes procesos, aplicaciones y sistemas
- Ofrece un medio efectivo para administrar grandes conjuntos de reglas en constante desarrollo
- Permite la automatización de decisiones altamente variables y complejas
- Administración y mantenimiento centralizados de reglas a través de procesos y canales
- Potencia a los usuarios de negocios con la capacidad de evaluar, crear y mantener las reglas de negocios y simular escenarios hipotéticos
- Obtener completos rastros de auditoría de reglas y decisiones tomadas



Próximos Pasos

Solicite una demostración personalizada

Nuestras demostraciones interactivas son realizadas tanto online como en su local y son programadas según su conveniencia. Nos complacerá viajar a su local para grupos de cinco o más personas.

Solicite un taller de descubrimiento

Taller complementario de dos días diseñado para colaborar con el trabajo en conjunto de equipos de TI y negocios en el desarrollo de su proyecto, para asegurar que BRMS es la solución ideal para el problema ideal antes de realizar una inversión de BRMS.

Empiece de a poco con un piloto de rápida ganancia

Imagine si pudiera desplegar en 9 semanas reglas de negocios ya funcionando. Con un piloto de rápida ganancia, empezará de a poco, solicitando la administración de las reglas de trabajo a una aplicación específica. Este enfoque pragmático y gradual es diseñado para ofrecer un más rápido ROI.

Contáctenos

Nuestros especialistas están disponibles para asistirlo en su búsqueda e identificación de solución de WebSphere IBM ILOG BRMS. Puede contactarlos directamente al anexo 2738 en los siguientes países:

Colombia: (57) -1-6281000 - 018000 917 555

Ecuador: 1-800-878-426

Chile: 800 370426

Argentina: 0800 666 4426

Uruguay: 0800 2426

Paraguay: (21) 231289

Perú: 0800 50001

Venezuela: 0800 100 5000

Para más información

Para más información sobre ILOG Soluciones para Seguros, contacte el Representante de Ventas ILOG más cercano o visite nuestras páginas Insurance Web, en:

ilog.com/industries/insurance

Sobre IBM ILOG Sistemas de Administración de Reglas de Negocios

CASO DE ESTUDIO

Seguros de Vida Samsung

Imagine si pudiera procesar miles de siniestros a través de canales e identificar rápidamente siniestros fraudulentos o sospechosos, reduciendo los costos del procesamiento de siniestros y fraude.

Con más de 10 millones de asegurados, Seguros de Vida Samsung, uno de los aseguradores líderes de Corea del Sur, quiso agilizar y automatizar sus procesos de detección de fraude y siniestros. Su sistema anterior de prevención de fraude de seguros era mayormente manual. Un nuevo sistema de detección de fraude basado en WebSphere ILOG BRMS, ha acortado el tiempo de inspección de procesamiento de 10.000 siniestros, que solía ser de dos meses, a sólo un día. El sistema valida los siniestros utilizando 800 factores diferentes, incluyendo antecedentes de fraude de seguros, el número de

casos de accidentes de seguros y el número de contratos de seguros. Además, el asegurador está habilitado a implementar nuevas reglas de filtros en un día y captar condiciones para la detección de fraude detalladamente.

“Utilizando BRMS, hemos acortado el tiempo de procesamiento de inspección de 10.000 casos de dos semanas a un día, y los trabajadores de campo ahora pueden implementar nuevas reglas en tiempo real. Cuánto más se sobre los diferentes dispositivos de ILOG BRMS, más me sorprende con esta tecnología avanzada.”

*Dongchul Park,
Senior Manager of the Claims Inspection Section,
Samsung Life Insurance*



IBM Latin America HQ

One Alhambra Plaza
Coral Gables, FL 33134
USA

La página de presentación de IBM puede encontrarse en:

ibm.com

IBM, el logotipo IBM, ibm.com, DB2, WebSphere, Mundo Inteligente y el ícono de mundo inteligente son marcas registradas de International Business Machines Corporation en los Estados Unidos, en otros países, o en ambos. Si estos y otros términos de marca registrada de IBM están marcadas en su primera aparición en esta información con un símbolo de marca registrada (® o ™), estos símbolos indican marcas registradas o marcas registradas de derecho consuetudinario en los EE.UU. de propiedad de IBM al momento que esta información fue publicada. Dichas marcas también pueden estar marcas registradas o ser marcas de derecho consuetudinario en otros países. Una lista actualizada de las marcas registradas de IBM se encuentra disponible en la Web en "Copyright and trademark information" en:

ibm.com/legal/copytrade.shtml

Otros nombres de compañías, productos o servicios pueden ser marcas comerciales o marcas de servicios de IBM u otros.

Las referencias en esta publicación a productos y servicios IBM no implican que IBM pretenda colocarlos a disposición en todos los países.

© Copyright IBM Corporation 2010
Todos los Derechos Reservados.