

## Bizagi mejora la productividad y eficiencia en el departamento de Riesgo Corporativo

### RESUMEN DEL CASO

#### CLIENTE

Generali PPF Holding B.V

#### INDUSTRIA

Seguros

#### UBICACIÓN

Republica Checa, Europa Central y del Este

#### OBJETIVOS

- Automatizar los procesos más complejos dentro del departamento de Riesgo Corporativo.
- Aumentar el nivel de control de los procesos y negocio para permitirle a las empresas suscritas al Holding medir el desempeño de los procesos.
- Integrar los sistemas de administración de políticas en todas las compañías aseguradoras suscritas con capacidades multi-compañía y multi-idioma.

#### RESULTADOS

- Reducción del 50% en el tiempo gastado en los procesos más complejos.
- Se proyecta una disminución en la relación de pérdida de reclamaciones de seguro entre un 2% y 5%
- Ahorros en costos de desarrollos de TI estimados en un 50% con relación a otras soluciones de TI. Se

Bizagi BPM Suite mejora la gestión de riesgos corporativos en la suscripción de pólizas y fomenta las mejores prácticas dentro de las compañías aseguradoras suscritas.

### Panorama y Retos

Generali PPF Holding es una empresa conjunta entre Generali Group y PPF Group y opera negocios a través de sus compañías en 14 países. Está entre los más importantes proveedores de seguros en Europa Central y del Este, con activos administrados totales de casi €15 mil millones y más de 13 millones de clientes.

Para enfrentar las crecientes demandas organizacionales, Generali PPF Holdings identificó la necesidad de implementar una solución robusta provista por Bizagi BPM Suite para sostener un amplio rango de requerimientos clave de negocio para los procesos de suscripción y administración de seguros de riesgo corporativo.

El proceso de suscripción de riesgo corporativo es uno de los procesos más complejos de la industria de seguros, involucrando una variedad de departamentos internos y stakeholders externos. Se preparan varias ofertas simultánea o consecutivamente, para finalmente ser unidas en pólizas únicas o, de manera contraria, se separan ofertas únicas en múltiples pólizas. Para Generali PPF Holding, las actividades del departamento de Riesgo Corporativo estaban dominadas por procesos basados en papel, en los cuales los agentes gastaban mucho tiempo siguiendo internamente los sistemas de administración de políticas, pero sin tener acceso en tiempo real a estos datos una vez éstos salían del departamento. La duplicidad de datos de entrada era un problema común.

El Departamento de Riesgo Corporativo identificó varios requerimientos clave de negocio para Bizagi BPM Suite para satisfacer las necesidades crecientes de una mayor productividad y eficiencia dentro de las áreas de:

- Gestión de procesos – Aumentar el nivel de control de los procesos y asegurar los niveles adecuados de autorización.

espera que el ahorro crezca hasta un 90% con la integración de otras compañías suscritas

- Gestión de documentos – Proveer e imponer el uso de archivos electrónicos únicos (datos, todos los correos electrónicos con y sin archivos adjuntos, documentos digitalizados).
- Mejorar las funcionalidades actuales – una garantía de mejores procesos y funcionalidades de TI, así como una carga de trabajo reducida.
- Medir y controlar el negocio – permitirle a las compañías suscritas medir y controlar factores financieros del negocio (ej. Rentabilidad, relación de pérdidas) con base en KPIs personalizados.
- Medir y controlar el negocio – permitirle a las compañías suscritas medir y controlar el desempeño de los procesos (ej. Tiempo de preparación de ofertas, relación de éxito de ofertas) con base en KPIs personalizados.

Se acordó que la solución preferida tendría que incorporar funcionalidades multi-compañía y multi-idioma, así como la integración con sistemas administrativos y de soporte dentro de las compañías aseguradoras suscritas, a través de una herramienta única.

Se evaluaron varias opciones incluyendo sistemas ‘nativos’ de administración de políticas, así como las soluciones ya implementadas en las compañías suscritas, pero ninguna pudo ofrecer el soporte que Generali PPF holdings requería. Bizagi BPM Suite fue elegida como la más apropiada para la situación, a la vez que ofrecía la mejor eficiencia de valor y tiempo.

## Solución Bizagi

Generali PPF Holding seleccionó la solución Bizagi BPM para modelar y automatizar sus procesos de negocio. El Departamento de Riesgo Corporativo utilizó Bizagi Process Modeler para diagramar y diseñar sus flujos de proceso, y posteriormente utilizó Bizagi Studio Enterprise BPM Suite para la ejecución y automatización.

La totalidad de Bizagi Studio Enterprise BPM Suite les permitió gestionar ciclos de proceso completos, a la vez que ofrecía la flexibilidad para soportar cambios en las condiciones de negocio y mercado. También le permitió al Departamento de Riesgo Corporativo integrar sus procesos con los sistemas y aplicaciones de TI de los sistemas de administración de políticas existentes en las compañías suscritas, aprovechando totalmente las capacidades de la capa de Arquitectura Orientada a Servicios (SOA) de Bizagi, tal como Servicios Web, Virtualización y Replicación de datos.

Los procesos anteriores, basados en papel, adolecían de visibilidad, y ponían a los agentes en riesgo de cometer o no identificar errores. Bizagi le ha permitido a Generali PPF Holding transformar completamente estos procesos a través de la implementación de:

- Workflows automatizados a través de diferentes departamentos de la compañía (Agentes, Ingenieros de Control de Pérdidas, Especialistas en Reaseguramiento y Expertos en Producto), así como en el interior del Departamento de Agentes de Generali PPF Holding.
- Automatización “estado del arte” para imponer procesos de negocio incluyendo fijación de precios, preparación de pólizas e imposición de reglas de negocio.
- Se evita la duplicidad de datos.
- Los procesos son automáticos, los documentos son adjuntados directa y organizadamente a los procesos y los datos de negocio se encuentran disponibles en tiempo real, lo que le da más control a los empleados.
- Procesos auditables que cumplen con las regulaciones.
- Automatización de la preparación de ofertas complejas, incluyendo la administración de datos estructurados y documentos relacionados.
- Las ofertas ahora pueden ser preparadas en sub procesos múltiples y paralelos, que luego pueden unirse en una o más pólizas de seguros, o separarse en pólizas múltiples de acuerdo con las necesidades del cliente.
- Disponibilidad de procesos de Gestión de Pipeline para soportar el mantenimiento de registros y planeación para las oportunidades de negocio, con consultas y reportes para su gestión en diversos niveles organizacionales.
- Soporte de procesos que permite la gestión de tareas ad-hoc, tales como el Soporte de Ingenieros de Control de Pérdida y Analistas en Reaseguramiento, para su implementación como sub procesos independientes.

Durante la implementación se evidenció que algunos procesos diseñados para las compañías más grandes suscritas a Generali PPF Holding eran demasiado complejos para los miembros más pequeños, así que Bizagi pudo desarrollar procesos personalizados que tenían una complejidad menor, incluyendo una versión actualizada del proceso de preparación de ofertas. Los requerimientos y retroalimentación de los usuarios continuarán impulsando actualizaciones y modificaciones futuras.

Por nuestra parte, Bizagi continuará comprometida con al oferta de las soluciones más amigables para el usuario en el mercado, a través de actualizaciones incrementales a nuestra tecnología.

## Resultados

Antes de la implementación de Bizagi, había mínima visibilidad de los procesos dentro de Generali PPF Holding, lo que afectaba la eficiencia de la organización. A

nivel organizacional, la innovación clave fue superar el salto de sistemas basados en papel, hacia procesos automatizados, controlados y eficientes. La compañía ahora se beneficia de varias innovaciones positivas:

- Ahorros de tiempo alcanzados a través de la velocidad de entrega de resultados al usuario.
- Se proyecta una reducción en la relación de pérdida de reclamaciones de seguro entre un 2% y 5%.
- Se espera un crecimiento en las utilidades a través del incremento en la productividad y eficiencia entre los empleados de la organización.
- Disponibilidad en tiempo real de datos experimentales de seguros acumulados para los agentes de póliza y otros usuarios.
- Disponibilidad de historial de relaciones de negocio con clientes y agencias.
- Consultas en tiempo real de usuarios tanto desde sistemas internos como sistemas de TI integrados de los miembros.
- Conocimiento y coordinación de manejo de solicitudes duplicadas.

La automatización de estos procesos de negocio altamente sofisticados le da a Generali PPF Holding una ventaja competitiva real al imponer estándares altos a través de la organización, y fomentando mejores prácticas conjuntas dentro de Generali PPF holding y las compañías aseguradoras suscritas.