

Hoy escribe

Pensando en el futuro

Jorge Nicolau. Managing Director para el sector asegurador (Accenture).

Citius Altius Fortius

Al igual que ocurre con las competiciones olímpicas en las que a pesar de lo increíble que resultan algunos récords la expectativa es siempre batirlos de nuevo en la siguiente ronda; en el sector asegurador, a pesar del endurecimiento del mercado, del incremento de la competitividad con nuevas fórmulas de distribución, de una menor lealtad de los clientes y de un incremento del fraude; la expectativa no es otra que seguir mejorando el servicio prestado a los clientes y reduciendo los costes de la siniestralidad.

“Más rápido, más alto y más fuerte” se transforma en nuestra actividad en las tres siguientes expectativas:

- “Más eficientes” para contener la inflación en los costes de siniestros.
- “Más conectados” para mejorar los servicios a clientes y distribuidores.
- “Más ágiles” para operar en mercados con necesidades que cambian rápidamente.



El futuro de la gestión de Siniestros

Es comúnmente reconocido que la Gestión de Siniestros ha sido la clave para distinguir una compañía de alto rendimiento, al conjuntar en una misma actividad la principal área de servicios con la principal área de control de costes. Y nosotros estamos convencidos que en el futuro la relevancia será aún mayor.

Los gestores de Siniestros tienen hoy las mejores herramientas que nunca han tenido y han finalizado procesos de transformación que han dado muy buenos resultados. Sin embargo, la temporada empieza de nuevo y la expectativa de mejorar la situación actual, partiendo desde una situación optimizada bajo los modelos de negocio actuales, va a implicar una reinversión de la forma de operar, aplicando innovaciones en la forma en la que las personas y profesionales interactúan.

Nuestra visión sobre el futuro de la Gestión de los Siniestros, identifica cinco retos que una “nueva generación de plusmarquistas” en Siniestros debe superar para batir los registros actuales de servicio, eficiencia y costes. Esos cinco retos son los siguientes:

- Personalización y segmentación de los servicios prestados a distintos perfiles de clientes. (“Café para todos pero hay muchos tipos de café”)
- Experiencia Multi-canal y digital efectiva. Según un estudio de Accenture el 84% de los clientes espera que las aseguradoras proporcionen acceso a sus servicios.
- Analytics y toma de decisiones en tiempo real para mejorar la detección de fraude, la retención del cliente y la prevención de errores.
- Nuevos modelos de carrera para los gestores de Siniestros. Incentivos y remuneraciones basados en el valor generado, formación en áreas como empatía para mejorar el servicio al cliente, etc.
- Y finalmente, Extensión de las redes de colaboración. Existen múltiples oportunidades de integración de información y procesos que permitirían mejorar la percepción del cliente y reducir los costes asociados al ciclo de vida del siniestro.

No todas las mejoras se basan en soluciones tecnológicas: las innovaciones más creativas provienen de entornos o iniciativas como Centro Zaragoza, donde se ha facilitado el intercambio de ideas y experiencias, algo que hay que reconocer por su alta contribución de valor.

En Accenture creemos firmemente que la nueva generación de Gestores de Siniestros tendrá una visión más global del negocio, y diseñarán nuevos modelos operativos más complejos e interconectados de colaboración.

Sobre Accenture

Accenture es una empresa global de servicios de consultoría de negocio, tecnología y outsourcing. En el ámbito de Seguros, cuenta con más de 12.000 especialistas en más 39 países, prestando servicios a 37 de las 50 principales compañías mundiales de Seguros Generales. Desde nuestros Centros de Excelencia en Siniestros, nuestras soluciones están implantadas en 27 países y son utilizadas por 65 mil gestores de siniestros en el mundo.

Recientemente, Accenture ha formalizado un acuerdo de colaboración internacional con Centro Zaragoza para combinar capacidades y desarrollar conjuntamente soluciones novedosas en la mejora del coste siniestral.