

Cómo UV Insurance hizo realidad su visión de mayor eficiencia

Noviembre 2020



El siguiente caso de estudio está basado en uno de los clientes de Equisoft. Examina cómo un operador implementó Equisoft /apply como parte de una estrategia exitosa para aumentar la eficiencia de procesos a lo largo del ciclo de vida de la póliza.

Equisoft/apply capacitó UV Insurance para transformar su negocio y respaldar nuevos niveles de crecimiento

“ Con un fuerte enfoque en el cambio tecnológico, mis equipos han trabajado sin descanso en 2019 para crear una nueva y fuerte imagen y para modernizar nuestras plataformas digitales. Ahora que han sido instaladas, estas plataformas soportan la visión del futuro que tenemos para nuestros mutuos. Yo estoy particularmente orgulloso de nuestros logros y muy emocionado por el futuro. ”

Jean-Mathieu Sigouin
Vicepresidente Senior, Tecnología e Innovación
UV Insurance





El desafío

UV Insurance necesitaba reducir los procesos manuales y acelerar la innovación

UV Insurance es una aseguradora de rápido crecimiento ubicada en Quebec, Canadá, la cual ofrece una amplia gama de productos de seguros de vidas individuales y colectivos. Como muchas aseguradoras de vida, UV Insurance se ha estado enfrentando con crecientes desafíos a lo largo de los últimos años, debido a la edad de su Sistema de Administración de Pólizas heredado y las limitaciones que implica en la velocidad del desarrollo del producto y procesamiento de nuevos negocios.

El sistema heredado de back office ha sido desarrollado internamente y estaba envejecido. La interfaz era de una antigua configuración basada en DOS que era difícil de utilizar y requería un entrenamiento significativo para operarla efectivamente. Como resultado, el personal de UV Insurance pasaba mucho tiempo y esfuerzo evaluando aplicaciones y gestionando la aprobación de procesos. Los flujos de trabajo manuales habían creado puntos de enganche que estaban en el bottom line y eran muy ineficientes, y sin duda alguna representarían un obstáculo para el futuro crecimiento.

Lo que UV Insurance necesitaba era un sistema de pólizas moderno y procesos que fueran adecuados y automatizados. Parte del problema podía ser resuelto al retirar el sistema de administración de pólizas heredado y reemplazarlo con una moderna plataforma. Pero eso solo era la mitad de la batalla.

Descripción de la compañía

- ▶ Fundada en 1889
- ▶ Más de 150.000 mutualistas
- ▶ Casi 250.000 asegurados
- ▶ Más de \$250 millones en equidad mutualista

Enfrentar la transformación digital de todo su ciclo de vida de pólizas

Para poder transformar por completo el flujo de trabajo del ciclo de vida de las pólizas, UV Insurance necesitaba un conjunto de soluciones integradas de principio a fin. No solo un nuevo back-office, sino herramientas de front-office que pudieran ofrecerle a los asesores de seguro de vida de UV Insurance la capacidad en línea de entregar efectiva y eficientemente ilustraciones, completar y enviar aplicaciones electrónicas, más el apoyo al cliente y servicio de asesoría a través de un portal en línea.

Metas de Negocio

Como parte del proceso de selección del vendedor, UV Insurance identificó bastantes objetivos de negocio críticos para el proyecto:

- ▶ Mayor automatización de procesos
- ▶ Menor tiempo para introducir al mercado los nuevos productos desarrollados y los cambios de producto
- ▶ Desarrollo de nuevos negocios simplificados y más efectivos
 - Mejorando la eficiencia, el tiempo requerido para tareas relacionadas con las propuestas debería ser reducido para permitir el enfoque en nuevos negocios
- ▶ Eficiencia mejorada en la creación de propuestas para asesores
 - Reducir el uso de papel a casos excepcionales
 - Optimizar el flujo de trabajo de los variados stakeholders
- ▶ Gestión de producto eficiente
- ▶ Mayor eficiencia operacional

En particular, el proyecto comenzaría con la creación de versiones actualizadas de los simples productos vigentes en un PAS moderno. Los nuevos productos identificados fueron: Whole Life, Term Life y Critical Illness.



Por qué UV Insurance escogió Equisoft

Después de completar una evaluación comprensiva de las soluciones potenciales y numerosas demostraciones, UV Insurance tomó la decisión de asociarse con Equisoft. Una de las razones claves de esa decisión fue que la compañía quería el software de aplicación electrónica más rápido y más configurable disponible, como parte de una solución integrada y de principio a fin, desde ilustración hasta aplicación, y directo en un sistema de administración de pólizas.

Equisoft destacó por la habilidad de implementar e integrar la plataforma de back office de Administración de Pólizas de Seguros de Oracle (OIPA), combinado con Equisoft/illustrate y Equisoft/apply. A pesar de que Equisoft/apply podría ser implementado como una herramienta individual, juntos estos tres componentes permitirían la transformación de la experiencia de ventas que UV Insurance estaba.

El elemento que cambió el juego

La solución de Equisoft/apply fue una pieza crítica en la transformación en general. Tenía la habilidad de revolucionar la manera en que las pólizas eran admitidas y aprobadas, viniendo de trabajo intensivo en personal, de procesos manuales transformados en procesos

automatizados que podían ser llevado a cabo rápidamente, adecuadamente y a escala, sin interacción del personal.

Equisoft/apply era atractivo porque estaba específicamente diseñado con los estándares de ACORD en mente. Permitió el uso en línea y sin conexión con completa sincronización de datos, para que los asesores pudieran escribir nuevos negocios ya sea que tuvieran acceso a Wi-Fi o no. Podía incluso aceptar solicitudes que habían sido completadas originalmente en papel.

La interfaz era fácil de utilizar y UV Insurance podía personalizar los cuestionarios para estar acorde con sus soluciones vigentes. La capacidad integrada de firma electrónica mejoró mucho más allá la utilidad de la solución, permitiendo la solicitud automática de pólizas después de ser firmadas electrónicamente. Y se integraba por completo con el sistema de administración de pólizas de OIPA y la herramienta de Equisoft/Illustrate.

Equisoft/apply, Equisoft/illustrate y OIPA le darían a UV Insurance la habilidad de cambiar el juego para realizar decisiones de aprobación instantáneas en tiempo real. Ofrecerían el proceso de aprobación de pólizas más rápido y menos problemático que los asesores y clientes esperaban.



Transformación de UV Insurance

La implantación de la solución de principio a fin se planeó para que ocurriera lo largo de 4 fases. El sistema de administración de pólizas e ilustración serían los primeros segmentos implementados porque OIPA sería la pieza fundamental que proporcionaría el motor de cálculo requerido para ilustración, el cual después sería requerido por la aplicación electrónica.

Como parte de la implantación, la capacidad de firma electrónica sería integrada así como el sistema de Single Sign-On.

Resultados

Para UV Insurance, las nuevas capacidades han sido un éxito. Ahora tienen 6 nuevos productos en vivo en la plataforma de OIPA:

- ▶ 3 productos de vida permanente
- ▶ 1 producto de enfermedad crítica
- ▶ 1 producto a plazo, ofrecido en T10, T20, T30
- ▶ Cobertura por discapacidad
- ▶ Problema simplificado para los condicionados de los productos a Plazo y Vida Permanente

Los asesores ahora son capaces de reunirse con un cliente, en donde sea, a cualquier hora, mientras rápida y fácilmente crean ilustraciones convincentes, y luego las envían para la aprobación. La póliza es luego enviada automáticamente a su plataforma de OIPA y como ahora ese proceso es automático, luego aparece en el portal de servicio.

Yendo más allá, la nueva solución ha sido instalada para que UV Insurance pueda configurarla fácilmente por su propia cuenta. Son capaces de mantener aplicaciones que diseñen sus sistemas sin ningún código o compilación, utilizando la herramienta de configuración propia de eForm de Equisoft para Equisoft/apply.

Esta solución de principio a fin ha renovado por completo su flujo de trabajo previo. Ahora, las aplicaciones y decisiones de aprobación son completadas mucho más rápido, mejorando grandiosamente la experiencia del asesor y del cliente.

UV Insurance está ahora preparado para éxitos futuros con las nuevas capacidades habilitadas por el trío de OIPA, Equisoft/apply y Equisoft/illustrate. Están listos y capacitados para asumir innovación de producto acelerada y procesamiento de nuevos negocios optimizado—proporcionando la oportunidad de nuevos niveles de crecimiento emocionantes.

Para descubrir cómo Equisoft puede ayudarlo a mejorar sin esfuerzo su proceso de aplicación digital, conéctese con nosotros hoy.

Conéctese con nosotros para obtener más información

Latinoamérica

Belisario Fernández

Director, Soluciones de Gestión patrimonial y de seguros, Latinoamérica
Belisario.Fernandez@equisoft.com

Caribe

Ruben Veerasamy

Vicepresidente Senior, Caribe
Ruben.Veerasamy@equisoft.com

EE.UU.

David Nicolai

Vicepresidente, Soluciones de seguros, EE.UU.
David.Nicolai@equisoft.com

EMEA

Shingie Maramba

Director, Soluciones de Gestión patrimonial y de seguros, EMEA
Shingie.Maramba@equisoft.com

Canadá

Ray Adamson

Vicepresidente, Soluciones de seguros, Canadá
Ray.Adamson@equisoft.com

APAC

Rana Biswas

Vicepresidente, Soluciones de Gestión patrimonial y de seguros, APAC
Rana.Biswas@equisoft.com

Vea cómo nuestras soluciones de seguros como [Equisoft/apply](#) pueden ayudar.

Sobre Equisoft

Fundada en 1994, Equisoft es un proveedor mundial de soluciones digitales avanzadas en materia de seguros y patrimonio. Reconocida como socia de valor por más de 50 instituciones financieras en 15 países, Equisoft ofrece aplicaciones frontales innovadoras, una amplia gama de servicios de gestión y una experiencia única en migración de datos. Además, Equisoft es el socio de integración más grande y con más experiencia de Oracle para la plataforma OIPA.



SOLUCIONES INNOVADORAS

[equisoft.com/es](#)