

La transformación digital radical de un distribuidor hacia un procesamiento completamente automatizado

Noviembre 2020



El siguiente caso de estudio se basa en uno de los clientes de Equisoft. Todos los nombres y detalles reveladores se han cambiado para preservar la privacidad del cliente. Examina el impacto que tuvo la implantación de un sistema moderno de gestión de agencias en un distribuidor.



Cómo un distribuidor de primer nivel pasó del procesamiento manual a casi el 100% automatizado con el sistema de gestión de agencia Equisoft/centralize

Stone Stewart Moss (SSM) usó procesos en gran parte manuales y laboriosos para administrar la mayoría de los aspectos de su negocio. Con la implantación de Equisoft/centralize se transformaron en uno de los distribuidores más automatizados y eficientes de la industria.



El desafío

Los procesos manuales estaban perjudicando la eficiencia y la productividad de SSM

Cuando la filial canadiense de Stone Stuart Moss buscó un sistema de gestión de agencias, estaban empezando desde cero. Ya tenían una buena herramienta para administrar transacciones en el lado de la inversión del negocio, pero nada para los seguros. Hasta ese momento, habían estado administrando el negocio de seguros utilizando únicamente hojas de cálculo de Excel.

Como resultado, los flujos de trabajo fueron horribles. Un trabajo manual intensivo. Se estaba desperdiciando demasiado tiempo creando hojas de cálculo para el seguimiento de las ventas y para manejar las comisiones. Incluso trabajaron directamente con las fuentes de datos XML de ACORD para cada política. Eso significa abrir los alimentadores en un navegador, leerlos y modificar una hoja de Excel de acuerdo con los cambios que vieron. No solo se requiere mucho tiempo, sino también un proceso que abrió la puerta al error humano.

Los cambios en el sistema anterior eran costosos y llevaban mucho tiempo

En este momento, SSM en los EEUU ya estaba usando un sistema de gestión de agencias, pero la experiencia no había sido la que esperaban. Uno de los mayores problemas con la solución de EEUU fue el costo de realizar cambios en el sistema base. Los cambios necesarios, incluso los más pequeños, pueden tardar hasta 24 meses. Incluso algo tan simple como eliminar un par de letras en una etiqueta podría costar unos pocos miles de dólares y tenía que presentarse como una solicitud que podría tardar meses antes de ser atendida.

Hechos clave

- ▶ Stone Stewart Moss (SSM) es una empresa de servicios financieros de América del Norte.
- ▶ La filial canadiense ha estado en el negocio durante 25 años.
- ▶ Cuenta con más de 700 sucursales y más de 1.700 asesores.



Por qué se eligió a Equisoft/centralize

Durante un período de dos años, varios proveedores realizaron demostraciones de productos para SSM, pero ninguno cumplió con todos los requisitos que SSM buscaba cumplir. No fue hasta que SSM vio Equisoft/centralize que encontraron la solución para la gestión de agencia de nivel superior que estaban buscando.

Optimización de todos los aspectos de la gestión de agencias con una sola solución

Como Sistema de back-office de administración y distribución de agencias que conecta a todas las partes interesadas para optimizar la distribución de seguros y la administración de comisiones, Equisoft/centralize:

- ▶ Habilita SSM para rastrear clientes potenciales y la productividad de los asesores.
- ▶ Presenta procesos de negocio listos para usar, ya configurados.
- ▶ Es capaz de manejar todo tipo de divisiones de comisiones.
- ▶ Proporcionar más de 50 informes estándar, como pólizas vendidas y proyecciones de comisiones.

Equisoft/centralize también brindó varios beneficios adicionales que otros no podían brindar

Configurabilidad inigualable

Una de las primeras cosas que impresionó a SSM fue la simplicidad de la interfaz, así como la velocidad y facilidad con la que se podían realizar cambios debido al acceso en tiempo real del usuario a la base de datos.

SSM descubrió con Equisoft/centralize que:

- ▶ Más del 80% de sus solicitudes de cambio se pueden realizar de inmediato porque la herramienta es altamente configurable.
 - Por ejemplo, si es necesario automatizar una extracción e importación específica de datos, eso podría hacerse en tiempo real.
- ▶ Se podrían incorporar rápidamente cambios aún mayores en la próxima versión, que se implementaría en cuestión de meses.

Mayor eficiencia a través de la automatización

Debido al deseo de SSM de alejarse completamente de los procesos manuales, las capacidades de importación y procesamiento de datos de Equisoft/centralize fueron un beneficio significativo. Ayudó a impulsar la productividad y la eficiencia al conectar los alimentadores, los

parámetros, los clientes, las políticas de los transportistas y otros sistemas de contratación y cumplimiento en una única plataforma. Tres áreas clave de enfoque para la automatización de SSM fueron:

El intercambio de datos

- ▶ La automatización de los flujos de trabajo mediante el intercambio de datos fue el mayor impulsor de la automatización.
- ▶ La eficiencia de toda la cadena de valor se incrementó cuando las eApps, las fuentes pendientes y vigentes se pudieron llevar a Equisoft/centralize desde los operadores a través del intercambio electrónico para completar automáticamente el sistema.
 - La agencia y los asesores tendrían una vista panorámica completa de cada cliente y sus datos.
- ▶ Equisoft/centralize ayudó a agregar y traducir los datos de múltiples fuentes en un sistema unificado, accesible desde un solo punto, de manera transparente y automática.
 - Los asesores de SSM ya no tendrían que perder tiempo ingresando y saliendo de diferentes sistemas para encontrar los datos que necesitan.

Consultas

- ▶ Las consultas integradas de procesos estándar automatizados Equisoft/centralize – como transacciones de cobro.
 - Por ejemplo, cuando el depósito de \$100,000 debería dividirse en miles de transacciones con fracciones aplicadas a diferentes pólizas.
 - Esta automatización ahorraría una gran cantidad de tiempo que antes se habría invertido en completar manualmente esos procesos.
- ▶ Las consultas personalizadas permitieron a SSM crear fácilmente pasos únicos que reflejan tarifas especiales o consideraciones para diferentes tipos de transacciones con la frecuencia necesaria.
 - Esto le daría a SSM una mayor flexibilidad en la automatización de procesos incluso para las tarifas más especiales.
- ▶ Los cambios manuales en más de 1.000 transacciones se pueden procesar por lotes con solo hacer clic en un botón, lo que ahorra un tiempo precioso que se habría invertido en procesos individualmente.

Extracción de datos

- ▶ Equisoft/centralize podría importar datos, transformarlos y enviarlos de vuelta al banco en el formato que necesitaban, por ejemplo, incluso cuando cada banco o empresa tenía su propio formato único.
 - Esto eliminaría la necesidad de transformación manual de datos y reduciría la carga de recursos para SSM.
- ▶ Dado que todo se procesó en Equisoft/centralize y se proporcionaron los resúmenes apropiados, el esfuerzo de SSM y los costos asociados se redujeron.
- ▶ Los flujos de trabajo se simplificaron en gran medida, con un tiempo crucial ahorrado debido a la capacidad de la solución para recibir los datos, automatizar la clave, transformarla según los requisitos de la agencia e informarla al departamento correcto.

Implantación y transformación

La implantación de Equisoft/centralize fue fluida y sencilla, ya que todos los negocios nuevos se procesarían a través de Equisoft/centralize.

La información de la pólizas heredada en el archivo vigente de cada operador se importó y se utilizó para crear automáticamente decenas de miles de pólizas dentro de Equisoft/centralize.

Compensación

Debido a que SSM se había basado en hojas de cálculo y en procesos en gran parte manuales para importar los alimentadores de las aseguradoras, la identificación de las comisiones y pagar a sus asesores de manera precisa y oportuna, eran puntos débiles que debían abordarse. Las capacidades integrales de pago de comisiones de Equisoft/centralize serían un beneficio crítico.

El Sistema de gestión de la agencia podría:

- ▶ Manejar jerarquías de comisiones complejas para que SSM pueda realizar fácilmente los pagos correctos, incluso cuando se dividirían entre socios de distribución, asesores e incluso personal.
- ▶ Usar los alimentadores de las aseguradoras para identificar automáticamente las discrepancias entre la compensación esperada y la recibida, lo que garantiza la precisión de la comisión y reduce la frustración del asesor.
- ▶ Proporcionar la flexibilidad para manejar cualquier tipo de configuración de compensación que pueda ser necesaria, ya que la solución admitía todas las estructuras de comisiones.



Resultados

Con la implantación de Equisoft/centralize Stone Stewart Moss pasó de flujos de trabajo en su mayoría manuales, lentos y costosos, a operaciones completamente eficientes y automatizadas. El cambio de los procesos regidos por hojas de cálculo al procesamiento automatizado ocurrió casi de la noche a la mañana y revolucionó el proceso de la agencia. El distribuidor es ahora, con mucho, la agencia más automatizada de Canadá.

Aspectos a Destacar

- ▶ Desde que salió en vivo, 1.300 de los 1.700 representantes del distribuidor están utilizando el sistema Equisoft/centralize.
- ▶ Equisoft/centralize gestiona actualmente 68.000 contratos.
- ▶ Se han procesado 17.000 archivos y 2.000 solicitudes, incluidas más de 2,5 millones de transacciones de cobro.
- ▶ Más de 60% de sus ventas se completan utilizando eApps (en comparación, la mayoría de las agencias solo procesan el 10% o menos de su negocio usando eApps).

Stone Stewart Moss es ahora uno de los distribuidores más eficientes en la industria de seguros de vida

Desde la implantación de Equisoft/centralize, el distribuidor ha podido pasar de procesos en gran medida manuales basados en hojas de cálculo a flujos de trabajo automatizados que requieren poca intervención del personal. El cambio los ha convertido en líderes en la industria.

También pudieron encontrar eficiencias y aumentar la satisfacción de los asesores al automatizar y garantizar la precisión de las comisiones. Los pagos se realizaron de forma rápida y correcta, lo que los convirtió en los favoritos de los asesores que buscan trabajar con un distribuidor.

Fundamentalmente, la capacidad de importar, extraer y transformar datos ha convertido a SSM en un negocio verdaderamente impulsado por datos, con una mejor toma de decisiones y ha estimulado el crecimiento en todo el país.

Para descubrir cómo Equisoft puede ayudarlo a automatizar y transformar su agencia, 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/centralize](#) 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