

CASO DE ÉXITO

UNITECO

Correduría de seguros





Sobre la entidad

UNITECO es una **correduría de seguros líder en el sector de la responsabilidad civil profesional**. Con 50 años de experiencia, está dentro del top 10 de corredurías nacionales y entre las 50 mejores empresas del sector para hacer negocios. Trabajan con las compañías más solventes y ofrecen todo tipo de **seguros personalizados** y exclusivos para los **profesionales sanitarios**, con el fin de proteger de una manera completa y eficaz al asegurado: Vida, Baja Laboral, Responsabilidad Civil Profesional y de Sociedades, Accidentes, Salud, Multirriesgos, etc.

En 2014 comenzaron su andadura internacional en Ecuador, donde ofrecen su experiencia y saber hacer a sus profesionales sanitarios estableciendo **convenios de colaboración con los organismos profesionales médicos**, así como con los principales hospitales del país. Cuentan con 15 oficinas por toda España para la atención directa de los profesionales sanitarios españoles, con los que mantienen un colectivo de **más de 120.000 pólizas en activo**.

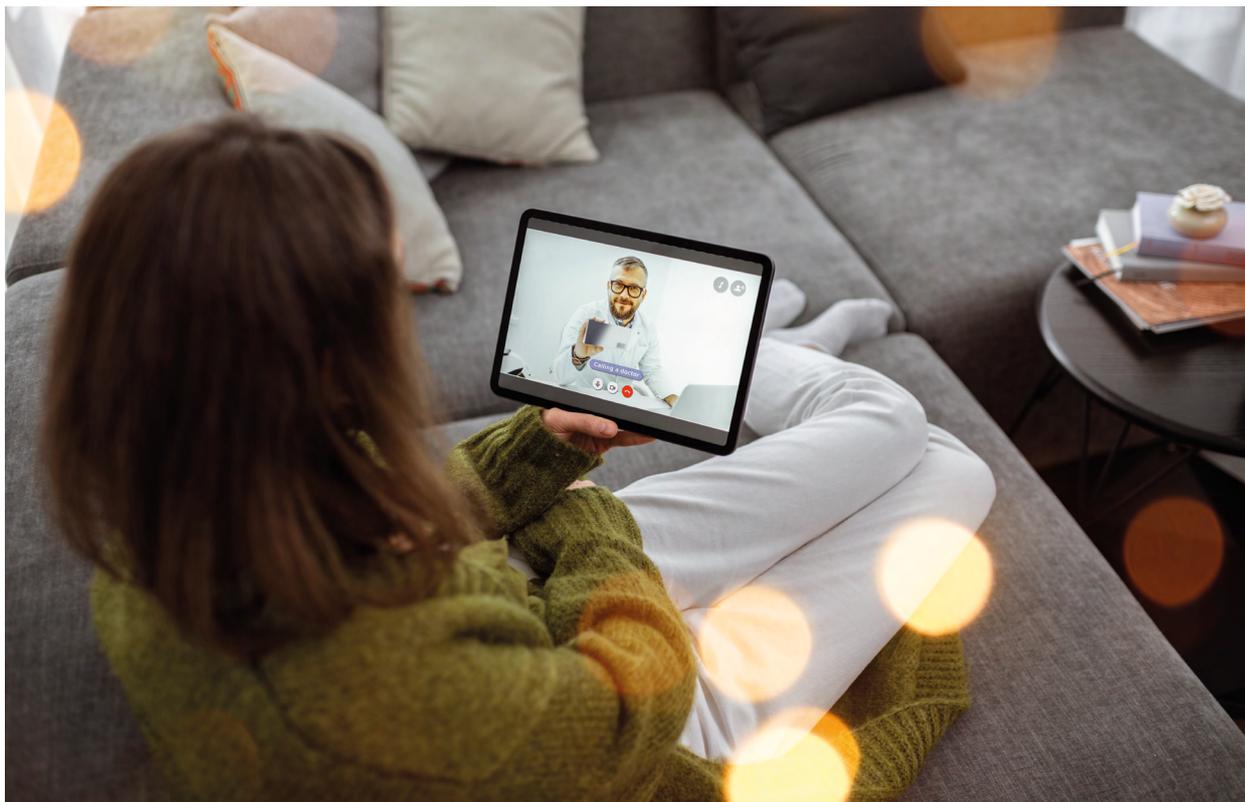
 **UNITECO**
CORREDURÍA DE SEGUROS

Nombre de la entidad:
UNITECO
Correduría de Seguros

Dirección:
C/ Pez Volador, 22
Madrid (España)

Sector:
Provee servicios operativos, administrativos, tecnológicos e informáticos a entidades públicas y privadas que requieran un mejoramiento continuo en sus procesos no misionales.

www.unitecoprofesional.es



¿Qué es AuraQuantic?

La plataforma Low-Code que ofrece facilidad en el diseño y en la ejecución de todos los procesos operativos, sin importar su complejidad y sin programación adicional.

Únicamente es necesario definir los diagramas de flujo de procesos con los procedimientos que desean que sigan sus equipos y AuraQuantic organiza el resto: envía las tareas correctas a las personas adecuadas en el momento preciso.

[LEER MÁS](#)

Introducción

UNITECO es una gran empresa que apuesta por la innovación, el desarrollo y donde ofrecer el más alto nivel de servicio al cliente es una prioridad. Conscientes de ello, decidieron afrontar el reto de una transformación digital aplicando la **innovación tecnológica**, la transformación de la cultura de la empresa y la forma de trabajar.

La automatización de los procesos de negocio (Business Process Automation) ha permitido a UNITECO comercializar la **primera póliza de Responsabilidad Civil Profesional íntegramente online** en España.



Problemática

Inicialmente, en la compañía solo contaban con una solución ERP, Visual Seg (específico para corredurías de seguros), con el que en la actualidad siguen trabajando de manera integrada con AuraQuantic. **No existía una metodología por procesos** y eran muy pocas las gestiones que se realizaban de forma automática.

La empresa se hallaba en el reto constante de automatizar sus procesos. La introducción de **grandes cantidades de datos** e información de forma manual a menudo provocaba errores, información que no correspondía, **pérdida de documentación**, etc., por lo que un trámite que se podía realizar en 8 horas (una jornada laboral), podía llegar a tardar en gestionarse una semana o incluso más. No existía un flujo o un canal estandarizado para monitorizar todo el proceso y, al tratarse de varias oficinas, la forma de trabajar entre distintos equipos suponía una dificultad añadida.

El requisito principal era tener la información centralizada y poder acceder a los datos fácilmente, de manera que les permitiera **trabajar sin invertir más tiempo** del estrictamente necesario y centrar sus esfuerzos en las partes más valiosas de su trabajo.

“ *La automatización de procesos nos permite centrar nuestros esfuerzos en el asesoramiento del cliente*”.



Solución

La Plataforma Digital AuraQuantic iBPMS fue seleccionada para la gestión de los procesos de UNITECO tras la evaluación de diferentes herramientas BPM (Business Process Management). AuraQuantic se escogió por todas sus ventajas y capacidades y porque permitía alinear sus estrategias con los objetivos principales, diseñar sus propios procesos orientados a clientes y una mejora continua.

Otros puntos clave fueron el idioma, la franja horaria y algo muy importante para la Compañía, que el **Servicio de Soporte** se encontrara en España. El mercado objetivo de UNITECO es España y Latinoamérica, por lo que toda la comunicación se realiza en español.

La adaptación al cambio no fue fácil por parte de los usuarios, ya que la metodología de trabajo que tenía la empresa no estaba orientada a la parte de procesos. Además, estos consideraban satisfactoria

su manera de operar por lo que no veían la necesidad de realizar cambios en su manera de trabajar. Todos los procedimientos se hacían de forma manual y un procedimiento que actualmente se crea en 10 minutos se podía demorar horas o incluso días. Introducir la **metodología por procesos** fue un salto significativo, y familiarizar al área usuaria con esta cultura llevó un tiempo. Finalmente, el cambio contribuyó a reconfigurar la estructura y los procesos operativos de la empresa, logrando un **entorno más flexible y competitivo**.

UNITECO lleva varios años trabajando en la ampliación de la capacidad de producción al **entorno online** para estar presente y captar, a través de este canal, a todos aquellos usuarios que prefieren contratar sus **pólizas a través de la web** o desde sus dispositivos móviles, algo que resulta cada vez más habitual. En 2015 adaptó su sitio web para la venta de productos online, algo que ha tenido una respuesta positiva por parte de los sanitarios.

PROCESOS IMPLEMENTADOS



UNITECO ha modelado los siguientes procesos:

- Póliza de Responsabilidad Civil Profesional
- Alta de póliza
- Cotización
- Firma de la solicitud de contratación
- Envío en automático de la solicitud de póliza al cliente

PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL

Este proceso dispone de dos versiones:

- **Gestión interna para el Área de Negocio y Clientes:** los asesores y responsables personales especializados pueden hacer todas las **gestiones online**, sin la necesidad de visitar al cliente personalmente.
- **Versión web:** cualquier profesional sanitario puede acceder directamente a la web de UNITECO y, a través de un formulario de AuraQuantic, suscribir una **póliza de Responsabilidad Civil Profesional en apenas cinco minutos**. Los datos quedan grabados automáticamente, el cliente firma electrónicamente la solicitud y recibe en su correo directamente el certificado de la póliza. Todo este proceso se realiza sin intervención humana, siendo este el primer seguro que se puede contratar de esta manera en España.

COTIZACIÓN

Todos los **cotizadores** de la compañía están **automatizados** en AuraQuantic.

FIRMA DE LA SOLICITUD DE CONTRATACIÓN

UNITECO apostó por una herramienta que contara con mecanismos que permitieran la **integración con sistemas o aplicaciones externas** existentes.

Por un lado, la integración de la **firma electrónica** supuso grandes cambios. Además de poder firmar documentos electrónicamente con plena validez legal, se redujo el **uso de papel** en un 100% en la contratación de un seguro, muy importante en el **ahorro de costes**.

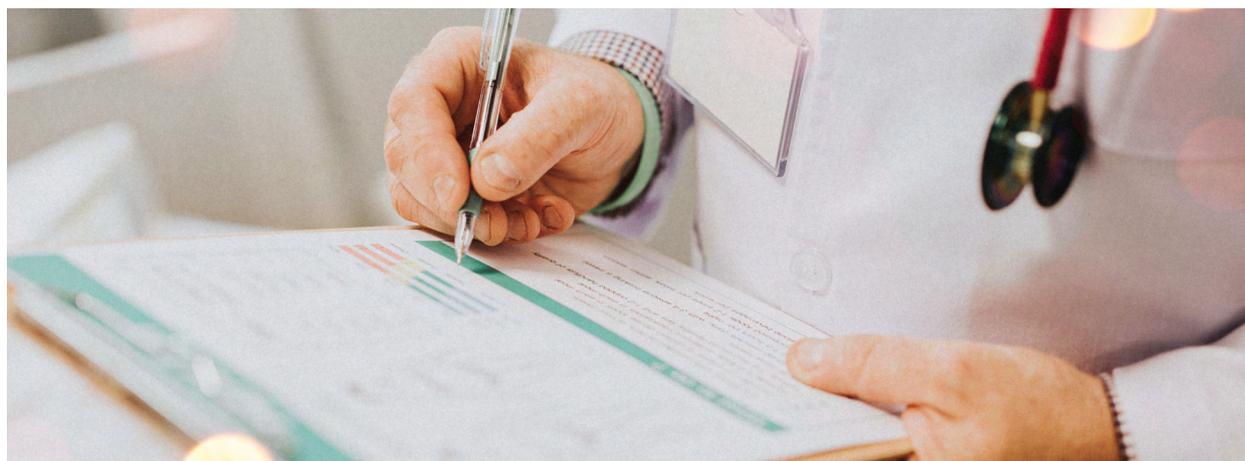
Por otra parte, el **ERP Visual Seg** (específico para corredurías de seguros), facilita la **integración de los datos** para usarlos, modificarlos e incluirlos en los procesos de la empresa.

ENVÍO EN AUTOMÁTICO DE LA SOLICITUD

En UNITECO disponen de varios procesos completos donde pueden entregar de inmediato, vía online, el **certificado de póliza** al cliente, evitándole así tener que desplazarse hasta la oficina.

Viendo la necesidad de recuperar respuestas inmediatas del cliente o que este pudiera disponer de documentación actualizada, UNITECO han empezado a diseñar **campañas de Marketing** a través AuraQuantic. Además, ha podido resolver de manera eficiente los siguientes desafíos:

- Obtener el **control de la información**, centralizar todos los datos y eliminar la pérdida de documentación, que ponían freno a las gestiones y retrasaban los resultados.
- **Integrar los sistemas y aplicaciones** ya existentes en la empresa.
- Proporcionar a los usuarios (internos/externos) una **experiencia fluida y satisfactoria**.



Resultados

Las ventajas del uso de la Plataforma Digital AuraQuantic son claras, ya que **permite gestionar en cuestión de minutos una nueva póliza**. Estos nuevos procesos refuerzan la naturaleza de UNITECO; ahora pueden dedicar sus esfuerzos a seguir asesorando a médicos y odontólogos, además de ser un **proceso 100% seguro** al estar auditado por un tercero de confianza que certifica el proceso.

Después de una formación llevada a cabo durante el primer año, han abandonado por completo los procesos manuales y hoy en día siguen implementando procesos de un modo muy satisfactorio. Tras comprobar el retorno de la inversión (ROI) con la implementación del **proceso de Responsabilidad Civil Profesional** y sus ventajas, UNITECO sigue, hoy en día, con nuevos proyectos.

Con la implantación de la plataforma de gestión, UNITECO ha conseguido:

 <p>MAYOR FLUIDEZ EN EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN, FACILITANDO EL TRABAJO DE LOS EMPLEADOS</p>	 <p>CAMBIAR LA CULTURA DE EMPRESA A TRAVÉS DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL</p>	
 <p>MEJOR SERVICIO AL CLIENTE</p>	 <p>GENERACIÓN DE PÓLIZAS EN TIEMPO REAL</p>	 <p>REDUCCIÓN DE PAPEL EN UN 100%</p>
 <p>PROCESOS ESTANDARIZADOS</p>	 <p>INTERFACES DE USUARIO FÁCILES DE USAR</p>	 <p>INTEGRAR ERP Y FIRMA DIGITAL CON AURAQUANTIC</p>

Citas:

“Hemos incrementado enormemente la agilidad en el proceso de comercialización, pasando de días a minutos. En cuanto a los clientes que contratan a través de nuestra red comercial, el tiempo se reduce en un 80 % al ser un proceso guiado, con la ventaja adicional de que tanto la póliza como el certificado se reciben en el mismo momento. Además, supone una mayor comodidad para los asegurados dado que ahorra tiempo y elimina el uso del papel”.

Javier Rivas Olivares | Director de transformación tecnológica y procesos.



“La automatización de procesos nos permite centrar nuestros esfuerzos en el asesoramiento del cliente, ofreciendo los mejores productos y orientando a toda la organización hacia la mejora de la calidad en nuestra relación con los clientes”.

Javier Rivas Olivares | Director de transformación tecnológica y procesos.

“He tenido la oportunidad de conocer varios BPM a lo largo de mi carrera, pero AuraQuantic es el que más me gusta de todos; es una herramienta muy fácil de aprender, de usar y muy completa”.

Cecilia Martínez | Responsable de transformación digital, procesos y desarrollos.





Tel.: +34 96 295 4497

Email: info@auraquantic.com

Web: www.auraquantic.com