



Joan Escamilla

director general
de Innovation Group España

escamillaj@es.innovation-group.com

Integración de los actores en la gestión de siniestros

Las compañías aseguradoras tienden a reducir costes y externalizar servicios, lo que ha hecho aumentar el número de actores que intervienen en las gestiones de siniestros. Para coordinar este proceso, es imprescindible que todos ellos, incluido el taller de reparación, estén integrados a través de herramientas informáticas eficaces.

Los últimos estudios realizados entre ejecutivos de las mayores compañías de seguros en Europa concluyen que su prioridad en los próximos años será reducir costes operativos y aumentar los servicios. Además, la mayoría cree que estos objetivos sólo se conseguirán a través de la industrialización de servicios, es decir, utilizando plataformas estandarizadas de producción similares a las que emplean los fabricantes de automóviles en primeros equipos. Las aseguradoras están dando ya los primeros pasos para conseguir esa industrialización, externalizando parte

de sus procesos e integrando a los proveedores a través de herramientas informáticas para intercambiar información de forma rápida, fiable y eficaz.

CADA VEZ MÁS ACTORES. En la reparación de carrocería del automóvil, la tecnología disponible permite este objetivo desde hace tiempo. La reparación de un vehículo comporta la interacción de un número considerable de actores. Aunque sigue siendo el caso más habitual, el antiguo escenario en el que sólo intervenía una aseguradora, un perito y un taller ya comparte protagonismo con otros procesos más complejos y sujetos a la intervención de muchos más actores.



Los sistemas digitales de estimación de daños permiten reducir los ciclos de reparación.

Pensemos, por ejemplo, en un vehículo de renting. Su conductor trabaja en una compañía con una flota de vehículos contratada a una empresa de renting y además, en algunos casos, una empresa especializada en gestión de flotas asesora a esta primera sobre qué compañía de renting seleccionar. La empresa de renting dueña del coche, a su vez, contrata un corredor que le proporcionará varios servicios (mantenimiento, gestión de riesgos y su colocación en una compañía de seguros o en autoseguro, entre otros).

El corredor o la empresa de renting pueden subcontratar la atención telefónica y la asistencia en carretera a un especialista. La aseguradora, por su parte, recibirá los datos del accidente de esta plataforma para gestionar el siniestro, estimar los daños a través de un gabinete pericial y responsabilizarse de la reparación del vehículo.

Además, han aparecido compañías de gestión de accidentes de automóvil que, con sus redes de talleres, reducen el ciclo de reparación aportando servicios e información actualizada sobre el vehículo, tanto al usuario como a los diferentes actores del

El antiguo escenario en el que sólo intervenía una aseguradora, un perito y un taller ya comparte protagonismo con procesos más complejos con muchos más actores

proceso. Por supuesto, este es un caso extremo donde llegan a intervenir hasta ocho actores, pero no es tan raro encontrarse hoy con una situación donde múltiples proveedores participan en la resolución del siniestro. Para conseguir la deseada industrialización de las compañías aseguradoras, es esencial utilizar sistemas informáticos compatibles que puedan compartir esa información y generar sinergias que reduzcan el tiempo empleado en resolver el siniestro.

REPARACIONES MÁS ÁGILES. Gracias a los sistemas digitales de estimación de daños y a las plataformas de comunicación, es posible conseguir ciclos de reparación más reducidos, disminuyendo los tiempos muertos entre las fases del proceso (declaración del siniestro, estimación de daños, validación, gestión del recambio y reparación y entrega del vehículo). Además, estos sistemas suministran información sobre el estado de la reparación y datos fiables sobre la fecha de entrega, lo que permite confeccionar estadísticas sobre tiempos y costes de reparación por flotas, compañías, talleres o zonas geográficas.

El objetivo es claro: reparación rápida, precios razonables y las mínimas molestias para los conductores. Para ello, los talleres son la pieza indispensable y deben integrarse en la cadena de valor con las mismas herramientas informáticas que los participantes en la gestión. ◀