

AXA Assistance

AXA Assistance, la automatización de procesos permite agilizar los servicios.

El desafío

La satisfacción del cliente es el objetivo de las compañías que operan en el sector de los servicios de asistencia para las aseguradoras. Los factores que marcan la diferencia para conquistar la fidelidad de los clientes son: fácil interacción con operadores, rápido procesamiento de siniestros, reducción de errores procedimentales y, en general, una comunicación eficaz con la compañía que suscribe la póliza. En este sentido, solo una gestión altamente automatizada de los procesos puede garantizar un enfoque eficiente. Como es lógico, las compañías que operan en este sector están invirtiendo en soluciones y herramientas capaces de responder a los desafíos de la transformación digital.

AXA Assistance está a la cabeza de este enfoque. Marco Gaeta, director de operaciones e información, se ha marcado como objetivo utilizar plataformas que permitan optimizar los procesos para proporcionar a la empresa la infraestructura más adecuada para gestionar el cambio. «La introducción de procesos cada vez más automatizados e innovadores nos ha permitido añadir valor a nuestros servicios y a la experiencia del cliente final», explica Gaeta.

Para AXA Assistance, la interacción con los clientes que gozan de los servicios de la compañía es crucial. Antes, el personal del centro de atención telefónica gestionaba manualmente todas las solicitudes relacionadas con siniestros, confiando en los sistemas de gestión de back-end de la compañía. Por tanto, era crucial poder digitalizar los procesos de negocio en una plataforma que pudiera acelerar los plazos de procesamiento de siniestros, y así proporcionar a los operadores mayor visibilidad sobre las actividades realizadas y sustituir la entrada manual de datos con un sistema automatizado. Dentro de una estrategia centrada en la transformación, la digitalización y simplificación de los procesos se convirtieron en el principal objetivo sobre el que construir el futuro.



AXA Assistance es la marca comercial de Inter Partner Assistance S.A., una compañía del grupo AXA Assistance que redefine los parámetros de la asistencia tradicional, y se presenta como un grupo asegurador fiable cuyos servicios se flexibilizan para responder a las necesidades cambiantes de sus clientes, con los que la compañía puede entablar una relación sólida basada en la confianza. Gracias a su presencia en seis áreas de negocio (viajes, automóvil, salud, vivienda, asistencia legal y estilo de vida), la compañía cuenta con una amplia red de compañías aseguradoras, bancos, turoperadores, minoristas, compañías de suministros y proveedores de servicios relacionados como partners.

La compañía está formada por 8600 empleados, tiene oficinas en 34 países y opera en más de 200 países en todo el mundo, gestionando más de 11 millones de siniestros (incluyendo 4 millones en el sector automotriz y más de 2 en el sector sanitario).

Productos utilizados: Kofax TotalAgility®

Foco: Procesos de reclamaciones, gestión de pólizas, seguros de viaje.

« Gracias a TotalAgility, pudimos reducir el tiempo medio necesario para cerrar los siniestros en un 50 %».

Marco Gaeta, director de operaciones e información

La solución

Por consiguiente, AXA Assistance identificó Kofax TotalAgility como la solución idónea para transformar sus procesos. TotalAgility es una plataforma para desarrollar aplicaciones de procesos inteligentes que incluye, entre muchas otras funciones nativas, la extracción de información de documentos. El proyecto de integración de TotalAgility se realizó paulatinamente y se fue extendiendo a todos los productos y líneas de negocio.

«La plataforma Kofax fue probada primero en un producto del sector turístico, lo que permite al cliente adquirir una opción de reembolso en caso de cancelación», recalca Gaeta. «El antiguo procedimiento obligaba al cliente a enviar una solicitud por correo electrónico o una carta certificada, seguida por la interacción necesaria para enviar y recoger la documentación pertinente hasta resolver el siniestro. Todo gestionado por uno de nuestros operadores», continúa Gaeta. «Por tanto, la introducción de esta nueva plataforma ha desembocado en una experiencia del cliente más agradable y completa, como han observado nuestros clientes».

La introducción de TotalAgility ha permitido transformar los procesos por completo. «Una vez que el cliente ha introducido su información en nuestra web, el procedimiento del servicio de cancelación comienza automáticamente», aclara Gaeta. «Todas las comprobaciones relativas a los detalles de la póliza y la documentación recibida, así como todas las comunicaciones con el cliente, se gestionan en la plataforma Kofax».

TotalAgility inspecciona la información, comprueba la cobertura de la póliza y configura el siniestro con los datos correctamente introducidos, y así evita tener que introducirlos manualmente. El sistema también informa a los clientes sobre el estado de su siniestro, además de avisarles si existen datos incorrectos o incompletos. «Nuestros clientes son informados del estado del proceso y gozan de visibilidad sobre el tiempo necesario». Pero no solo eso. El perito puede usar un panel de control que identifica los expedientes en la fase final de procesamiento e inicia el procedimiento de conclusión, y con ello simplifica el trabajo del operador.

Los resultados

El proyecto inicial desarrollado con los primeros productos ya ha permitido a AXA Assistance reducir en un 50 % el tiempo medio dedicado a gestionar cada siniestro y su cierre subsiguiente. Esto convenció a la compañía de incluir los demás productos de todas las líneas de negocio en la plataforma Kofax. «Además de reducir los plazos de procesamiento a la mitad gracias a la función de adquisición y reconocimiento de datos de TotalAgility, también pudimos eliminar la entrada manual de datos, que consume mucho tiempo», añade Gaeta. «Esto permite aumentar la eficacia, eficiencia y productividad». La automatización de procesos también acelera la toma de decisiones. «Hemos podido aumentar la velocidad para los operadores, que pueden acceder siempre a la información necesaria para gestionar los siniestros a través del panel de control, y mejorar la visibilidad para los clientes, que están siempre informados del estado de su caso».

Y la reducción de plazos significa más clientes satisfechos. «Gracias a la integración gradual de los servicios en la plataforma Kofax y a través de nuestra línea de asistencia al cliente, pudimos comprobar la diferencia en los niveles de satisfacción con los clientes que seguían siendo gestionados con el procedimiento antiguo», explica Gaeta. Todo esto aumenta la satisfacción del cliente para gozar de una relación más fructífera, lo cual desemboca en nuevas oportunidades de negocio. «Nuestra transformación digital es tangible, considerando que el negocio de AXA está creciendo», concluye Gaeta. «Poder ofrecer servicios rápidos y eficientes con plazos garantizados es un valor añadido que el mercado asocia con nuestra compañía».

Más casos de éxito de nuestros clientes en kofax.es

