

ELAN—El proceso de solicitud electrónica para el servicio externo de SIGNAL IDUNA

Organización y objetivos del proyecto

En el año 2003, SIGNAL IDUNA emprendió un nuevo proyecto para el desarrollo e implantación de un proceso de solicitud electrónica (ELAN, acrónimo alemán). Los objetivos generales del proyecto, en el que participan representantes de

- la organización de la empresa
- el departamento de desarrollo del proceso
- el departamento de ventas/marketing así como
- el departamento de seguros individuales

consisten en la optimización del proceso de solicitud al completo, desde la petición del cliente o de la agencia de la solicitud hasta la gestión, emisión del seguro y su posterior archivo en la oficina central. El proceso debería diseñarse de tal forma que fuera posible la realización de cada fase del proceso, incluyendo el sistema de firmas, de forma completamente electrónica, sin necesidad del uso de papel (evitando el choque de medios), logrando así un proceso completamente automatizado.

Para el sub-proceso de la admisión de la solicitud, también significaría que, gracias a la solicitud electrónica, el agente ya no tendría la necesidad obligatoria de imprimir una copia de la solicitud para el cliente, dado que en la sede se genera lo que se conoce como "protocolo de solicitud", que se envía al cliente junto con el seguro. Todo formulario adicional que fuera necesario para la solicitud y trámites establecidos por el agente directivo de la Unión Europea en lo que se refiere al deber legal de asesoría y documentación (en especial el protocolo de consulta) lo cubre el procedimiento ELAN de una manera electrónica completamente.

El procedimiento ELAN presenta varias ventajas, tanto para SIGNAL IDUNA como para los agentes individuales y clientes, que incluye:

- Una reducción considerable de los plazos de ejecución (como media tardaría 3-4 días desde la fecha de la solicitud hasta que la póliza de seguro llega al cliente, lo que significa una clara mejora del servicio al cliente)
- Mejor calidad gracias a las solicitudes confirmadas y generadas automáticamente (sin errores de transmisión debido a escrituras ilegibles, pérdida de datos, errores de mecanografía, etc.)
- Reducción de los costes de los servicios externo e interno (gracias a la reducción de las actividades de control y grabado, presentación de solicitudes simplificadas, menos preguntas, innecesaria utilización de formularios en formato papel)
- Cálculos de comisiones más rápidas por parte del agente.
- Reducción de riesgos por una pronta cancelación debido a la rapidez de emisión de pólizas.

Por lo tanto, la puesta en marcha del procedimiento ELAN conlleva una mejora general de los resultados del proceso y unos costes inferiores del mismo.

Historia y estado del proyecto ELAN

Concepto y fase de desarrollo

Cuando el proyecto empezó, se dio importancia a algunas decisiones fundamentales, por ejemplo, en lo que concierne al procesamiento de datos técnicos, los canales de distribución significativos, las necesidades de la firma y la zona piloto que se seleccionaría. En este sentido, para las "firmas electrónicas" se consideraron el aspecto legal, la perspectiva de mercado, la selección y validación del producto, así como también la puesta en marcha de las pruebas de hardware y software. Además de los costes, desempeñaron un papel decisivo los requisitos de calidad, la utilización del equipo de detección de firmas y las posibilidades de integrar la organización y técnica de detección de firmas en el proceso de solicitud existente en SIGNAL IDUNA.

En cuanto al último requisito mencionado, los productos de StepOver GmbH ofrecían ventajas muy importantes para SIGNAL IDUNA con respecto a otras firmas electrónicas disponibles en el mercado. En primer lugar, gracias a la detección de firmas por medio de digitalizadores de firmas, el servicio externo podría seguir utilizando sus ordenadores. En segundo lugar, la generación de firmas electrónicas y su integración en los documentos de la solicitud podrían tener lugar igualmente sin contar con un software de firmas "adicional, paralelo". De hecho, la integración del módulo conductor y la firma API (para las funciones necesarias de la firma, incluyendo la encriptación) ofrecida por StepOver GmbH (para el hardware) en las solicitudes ya existentes en SIGNAL IDUNA era posible.

De esta manera, para el usuario (por ejemplo, para el agente) la solicitud electrónica "solo" suponía extensiones a baja escala de la aplicación dinámica PC, procedimiento con el cual ya está familiarizado. Tras haber grabado todos los datos de la solicitud en el software consultor y haber generado automáticamente el documento de la solicitud, revisado su totalidad y verosimilitud, las firmas solicitadas son pedidas al presionar un botón, entrando en un cuadro de diálogo integrado dentro del texto. Cuando se guarda la solicitud, se encripta con varias claves (lo cual lo protege de modificaciones posteriores); después, el agente puede enviarla electrónicamente a su sistema de agencia en la sede central.

Tras haberse decidido por los productos StepOver para la firma electrónica, se establecieron otros criterios para la fase piloto. En una primera etapa, el uso de la solicitud electrónica debería limitarse a la distribución exclusiva de SIGNAL IDUNA (por ejemplo, no se utilizaría en las ventas de los agentes) e introducirla en el seguro de accidente como un componente piloto. A partir de aquí, se realizó el diseño especializado y técnico de los pasos del procedimiento individual ELAN, seguido de la puesta en marcha y las pruebas necesarias. Además de la adaptación y optimización de los procesos/sistemas ya existentes, algunos desarrollos también fueron necesarios, lo que una vez más constituyó la base de las líneas posteriores del negocio. Los ejemplos que se dan más abajo proporcionan también una visión general de los pasos del procedimiento individual del proceso ELAN en SIGNAL IDUNA:

- Las adaptaciones dentro del software asesor/oferta y el sistema agencia, que constituyen los componentes básicos para el proceso de la solicitud (verosimilitudes, interfaces, componentes de telecomunicaciones de datos para la presentación de la aplicación, etc.)
- La incorporación de ingeniería de sistema de la firma hardware (digitalizador de firmas) y el software para la adquisición de firmas electrónicas.
- Los componentes para la transmisión electrónica de documentos (PDF) y datos de aplicación (XML) a la oficina central dentro del sistema de agencia.
- El archivo electrónico directo de la solicitud con acceso a los documentos por parte de las diferentes secciones en caso de que se requiera un tratamiento posterior.
- La verificación automática, la transcodificación y el primer procesamiento de los datos de la solicitud (por ejemplo, las pruebas automáticas del cliente en relación con un posible trabajo de solicitud a un asegurado existente o asignación de un nuevo número de seguro)
- La resolución automática del respectivo procedimiento y suministro de datos para un tratamiento por parte de las secciones o para una emisión de pólizas completamente automática. Si fuera necesario, la integración del procedimiento del volumen de trabajo ya existente tiene lugar.
- La generación automática de un protocolo de solicitud y un protocolo de consulta para los clientes, enviado a los clientes junto con la póliza
- Envío de todos los datos solicitados a los sistemas periféricos.
- El procedimiento/información estática de ELAN para la distribución y las secciones de clases.

Fase de estudio de campo

Después de haber realizado el procedimiento ELAN en la zona piloto del seguro de accidente, se llevaron a cabo un nuevo estudio de campo durante un periodo de dos meses, con la posterior consulta a los agentes seleccionados. El objetivo era obtener información del grado de aceptación y evaluación del procedimiento, desde la perspectiva de los agentes y los clientes, recopilación de sugerencias de mejora y evaluación de los beneficios potenciales y el índice de uso en ventas.

Los resultados del estudio de campo fueron muy positivos. Se comprobó que el escepticismo que había al suponer que los clientes podrían rechazar la firma electrónica en un digitalizador de firmas era infundado. No se detectó ningún problema de aceptación ni por parte de los clientes ni por parte de los agentes. Al contrario, los agentes consideraron que el proceso era corto, cómodo y actual, lo que también se reflejó en los índices de uso más altos por parte de los clientes. Asimismo, los clientes también opinaron que la utilización de digitalizadores para la realización de firmas y el proceso completamente electrónico era una forma profesional de realizar la solicitud.

Equipamiento del servicio externo con digitalizadores de firma

Para el equipamiento del servicio externo, se eligió la estrategia básica para hacer que el procedimiento ELAN estuviese en primer lugar disponible para un círculo selecto de agentes, y no inmediatamente para todos. De esta manera, se podrían evaluar las experiencias del nuevo procedimiento (en el servicio externo e interno) y se podría limitar los aspectos que debían mejorarse. Después de haber completado el estudio de

campo, en otoño de 2004, se equiparon aproximadamente 400 agentes con digitalizadores de firmas.

A lo largo del año 2005 y la primera mitad del 2006, se dieron disposiciones adicionales, por las que actualmente 9.600 digitalizadores de firmas (incluyendo dispositivos de recambio) están disponibles para la red de distribución exclusiva de SIGNAL IDUNA, que puede utilizar el procedimiento ELAN.

Junto con la distribución de digitalizadores, se organizó la correspondiente formación.

Tipos de seguros integrados

Además del seguro de accidentes, para el que se introdujo ELAN en otoño del 2004, desde entonces el procedimiento también es productivo para el seguro de enfermedad, seguro de vida y pensión, seguro de responsabilidad de la propiedad privada/personal, seguro de coche y para varios productos financieros.

En la introducción para el tipo individual, para facilitar un pronto suministro de las funcionalidades ELAN al servicio externo se aceptaron deliberadamente diferencias en el grado del procedimiento automático central entre los tipos. Sin embargo, la optimización del proceso que era objeto (en particular la emisión de pólizas completamente automáticas) tuvo lugar constante y paralelamente en los tipos individuales.

Utilización de ELAN

La estrategia de la incorporación gradual, en lo que se refiere al equipo hardware (digitalizadores de firmas) al servicio externo y la integración de los distintos tipos individuales, al principio incrementaron un bajo volumen de solicitudes ELAN y un índice de uso relativamente limitado (definido como la proporción entre ELAN y las solicitudes generales), aunque la respuesta en el servicio externo ya había sido positiva en la fase piloto.

Sin embargo, desde entonces se observó un claro y continuo incremento del índice de uso y volumen de solicitud ELAN.