



---

## Funciones destacadas

- Gestión de las reclamaciones de manera eficaz y precisa
  - Solución de las reclamaciones legítimas de forma más rápida
  - Identificación de las reclamaciones sospechosas para una gestión especial
  - Aumento de la satisfacción de los clientes
  - Administración del riesgo de manera más eficaz
- 

# Gestione el riesgo de las reclamaciones y mejore el rendimiento empresarial

La gestión de las reclamaciones de manera eficaz y apropiada es fundamental para mantener satisfechos a sus clientes y mejorar el rendimiento global de su empresa. IBM SPSS Decision Management for Claims ayuda a las aseguradoras a reducir el tiempo de liquidación y aumentar la satisfacción a través de una evaluación automatizada de riesgos en tiempo real.

Decision Management for Claims permite a su organización combinar el análisis predictivo con las prácticas recomendadas del sector y con sus procesos comerciales existentes. Como resultado, los liquidadores de reclamaciones y otras personas con profundo conocimiento del sector pueden definir de manera rápida y sencilla cómo deberían evaluarse los riesgos. Así mismo, pueden automatizar muchas decisiones rutinarias a la vez que mantienen un control absoluto del proceso de gestión de reclamaciones.

Con Decision Management for Claims, puede configurar los procesos para identificar las reclamaciones que deben aprobarse con mayor rapidez así como aquellas que parecen sospechosas y requieren un seguimiento. Esto significa que puede resolver la mayoría de las reclamaciones justificadas en una única interacción, incrementando así la satisfacción del cliente y disminuyendo los costes, así como detectar los casos fraudulentos lo antes posible de manera que pueda llevar a cabo las acciones oportunas más rápidamente.

El software permite que los usuarios comerciales garanticen los mejores resultados posibles definiendo y realizando simulaciones hipotéticas y ajustando los parámetros para distintas situaciones. Los directores comerciales pueden además modificar reglas, eventos y procesos rápidamente y ver los cambios introducidos de manera inmediata, lo que les ofrece la flexibilidad de hacer los ajustes necesarios de acuerdo con los cambios del mercado.



## Administre riesgos en tiempo real

Para realizar las mejores decisiones necesita determinar la cantidad de riesgos que puede administrar. Por ejemplo, si un cliente que cuenta con un amplio historial de reclamaciones y que ha aumentado recientemente la cobertura informada de una nueva pérdida, es posible que usted quiera que la reclamación quede marcada para administrarla de manera especial. A medida que se recopile más información, la reclamación se puntuará de nuevo y el liquidador obtendrá información sobre si esa reclamación es sospechosa o no.

Con Decision Management for Claims usted define los factores de riesgo como una base para evaluar los riesgos y hacer recomendaciones, mediante procesos comerciales que representan el conocimiento existente sobre los clientes, el comportamiento del cliente, las políticas y las reclamaciones.

La incorporación de la experiencia actual de su empresa a las reglas comerciales aumenta la precisión del proceso de toma de decisiones automatizado. Las reglas comerciales son más eficaces cuando se utilizan junto con modelos predictivos, lo que puede ayudarle a ganar una perspectiva adicional sobre cómo administrar cada reclamación mediante la búsqueda de relaciones desconocidas, la detección de patrones sospechosos y la identificación de nuevas reclamaciones que revisar.

Infinity Property and Casualty Corporation (IPACC) implementó Decision Management for Claims para reducir los tiempos del ciclo y los costes así como para mejorar el servicio de atención al cliente. Puesto que IPACC asegura a los conductores que tienen incidencias más altas de accidentes y reclamaciones, su rentabilidad depende de su capacidad para identificar las reclamaciones fraudulentas y maximizar y acelerar la recaudación de pagos con subrogación.

Decision Management for Claims automatiza los flujos de trabajo y la recopilación de datos relacionados a reclamaciones fraudulentas y subrogadas, ayudando así a los liquidadores a identificar rápidamente los casos sospechosos y acelerar el procesamiento de reclamaciones justificadas.

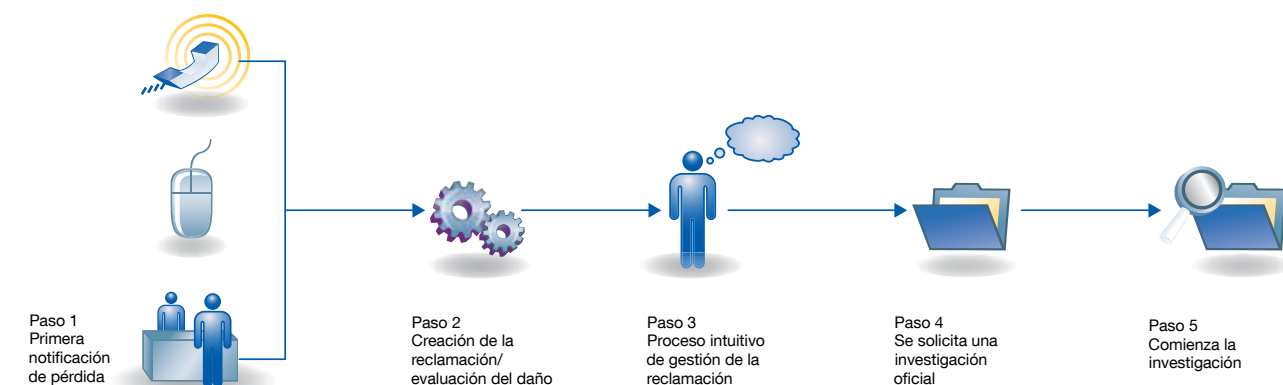
Desde de implementación de la solución, IPACC ha experimentado un aumento del 1.100 por ciento en su índice de supervisión rápida y ha reducido los gastos de ajustes de pérdidas de un 14 por ciento a un 11 por ciento. También ha reducido el tiempo de transferencia a su unidad de investigación de 14 días a menos de 24 horas y puede identificar y resolver reclamaciones de subrogación de 10 a 15 días en lugar de 26 días. Todo ello aumentando la velocidad y la precisión de todo su proceso de reclamaciones, lo que ha dado lugar a que los clientes estén más satisfechos.

## Optimización del proceso de gestión de reclamaciones

Con Decision Management for Claims, puede optimizar su proceso de reclamaciones a través de la combinación de una gestión de reclamaciones inteligente y un proceso de seguimiento de reclamaciones más rápido.

Cuando se recibe una notificación de reclamación, la aplicación pronostica la duración del proceso de reclamación. A continuación asigna cada reclamación a la persona mejor preparada para gestionarla. Puesto que la solución puntúa las reclamaciones en tiempo real, los agentes reciben directrices para realizar una gestión de reclamaciones adecuada a la vez que interactúan con clientes y reciben automáticamente sugerencias que les ayudan a recopilar información adicional.

Figura 1: Proceso de reclamaciones habitual sin Decision Management



Este escenario tiene lugar en una empresa que no utiliza Decision Management. El proceso comienza cuando el asegurado notifica sobre una pérdida al asegurador por teléfono, por Internet o en persona. Se crea una reclamación y se asigna a un manipulador de reclamaciones, que comienza a evaluar los daños y que puede contactar con el asegurado varias veces para solicitarle información. El manipulador de reclamaciones utiliza su intuición para decidir si la reclamación es o no sospechosa y remite todos los casos sospechosos a la unidad de investigación de fraudes de la empresa, en la que los investigadores llevan a cabo indagaciones en profundidad sobre cada caso. Este proceso no es eficaz y normalmente da como resultado unos costes globales más elevados, un mayor número de clientes insatisfechos y en la identificación de muy pocos casos fraudulentos.

## Simulación de los mejores resultados posibles

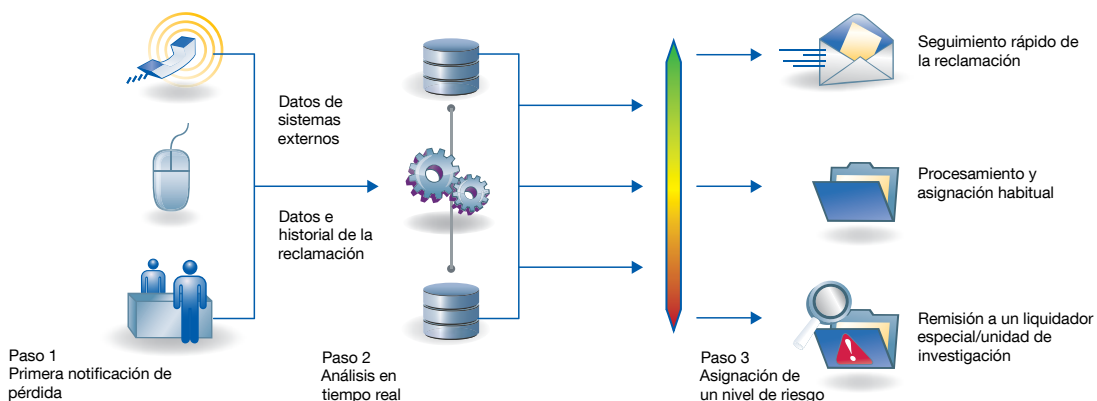
A medida que se implementa la administración de decisiones automatizada, podrá ver la repercusión que puede tener en su organización. Por ejemplo, la identificación de un mayor número de reclamaciones especialmente fraudulentas podría requerir recursos adicionales de investigación y procesamiento. Decision Management for Claims le ayuda a evaluar la repercusión esperada de cada evaluación al proporcionar la capacidad de simular una transacción única o una lista de transacciones de clientes recientes. Este proceso le permite ver el nivel de riesgo que se le podría asignar a cada transacción y a cualquier otro proceso comercial resultante, de manera que puede comprender el razonamiento que subyace en la evaluación, prepararse para todos los resultados posibles y ajustar sus procesos en consecuencia.

## Cumplimiento de los objetivos de satisfacción de clientes y prevención de fraudes

Desde la primera notificación de pérdidas a la liquidación, el análisis predictivo de IBM SPSS mejora la precisión y la eficacia de todo el proceso de gestión de reclamaciones.

Nuestra aplicación de administración de decisiones se integra con los sistemas de administración de reclamaciones existentes y los procesos comerciales que ya tenga en marcha, permitiéndole lograr mayor velocidad en el tiempo de resolución, aumentar la satisfacción de los clientes y mejorar el rendimiento comercial.

Figura 2: Proceso de reclamaciones mejorado utilizado Decision Management



Con Decision Management, la aseguradora puede reducir el tiempo de liquidación y aumentar la satisfacción a través de una evaluación de riesgos en tiempo real automatizada. Las reclamaciones son enviadas y evaluadas de forma inmediata utilizando los datos de la reclamación actual, el historial del cliente y los datos de sistemas externos. Las preguntas generadas de manera automática ayudan a que el agente recopile información adicional necesaria para la toma de decisiones en una única interacción. Se puntúa cada reclamación, se le asigna un nivel de riesgo y luego se le realiza automáticamente un seguimiento inmediato. A continuación se envía para su procesamiento habitual o se remite a la unidad especial de investigación. Centrando todos los esfuerzos en los casos que tienen más probabilidades de ser fraudulentos, los investigadores mejoran su velocidad de procesamiento.

## Acerca de IBM Business Analytics

El software IBM Business Analytics ofrece información completa, coherente y precisa en la que los órganos de toma de decisiones confían para mejorar el rendimiento comercial. Un conjunto integral de inteligencia empresarial, análisis avanzado, rendimiento comercial y gestión de estrategias, así como de aplicaciones de análisis predictivo le ofrece una perspectiva clara, inmediata e interactiva del rendimiento actual y la capacidad para predecir resultados futuros.

Como parte de este portafolio, el software de IBM SPSS Predictive Analytics ayuda a las organizaciones a predecir eventos futuros y actuar proactivamente según esa información para llegar a mejores resultados de negocio. Clientes del entorno comercial, gubernamental y académico de todo el mundo confían en la tecnología de IBM SPSS como una ventaja competitiva para atraer, retener y aumentar los beneficios con sus clientes, a la vez que reducen el fraude y mitigan los riesgos. Al incorporar el software de IBM SPSS en sus operaciones diarias, las organizaciones se convierten en empresas predictivas – capaces de direccionar y automatizar decisiones para cumplir con los objetivos de negocio y conseguir una ventaja competitiva apreciable. Para más información, visite [www.ibm.com/spss/es](http://www.ibm.com/spss/es).



---

© Copyright IBM Corporation 2010

IBM Corporation  
Route 100  
Somers, NY 10589

Derechos restringidos de usuarios del Gobierno de EE.UU. - El uso o duplicación de revelación está restringido por el GSA ADP Schedule Contract con IBM Corp.

Creado en Estados Unidos de América  
Mayo de 2010  
Reservados todos los derechos

IBM y el logotipo de IBM, [ibm.com](http://ibm.com), WebSphere, InfoSphere y Cognos son marcas comerciales de International Business Machines Corporation en EE.UU., otros países o ambos. Si estos u otros términos con marca comercial de IBM están indicados en su primera aparición en esta información con un símbolo de marca comercial (® o TM), dichos símbolos indican una marca comercial registrada en EE. UU. propiedad de IBM en el momento de la publicación de esta información. Dichas marcas comerciales también pueden estar registradas en otros países. Existe una lista actualizada de marcas comerciales de IBM bajo "Copyright and trademark information" en [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml).

SPSS es una marca comercial de SPSS, Inc., an IBM Company, registrada en muchas jurisdicciones de todo el mundo.

Otros nombres de empresas, productos y servicios pueden ser marcas comerciales o marcas de servicio de terceros.



Por Favor Recicle

---