



COL·LEGI  
D'ACTUARIS  
DE CATALUNYA



## CONFERENCIA

# EL VALOR DE LA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS ACTUARIALES PARA LA INDUSTRIA ASEGURADORA

Rosa Salas Y Ana Claudia Orza, Directoras de Willis Towers Watson.

Barcelona, 30 de septiembre de 2020

# El valor del proceso de automatización para las aseguradoras

**Ponentes: Ana Claudia Orza y Rosa Salas**

**Miércoles 30 de septiembre de 2020**

# Conoce al equipo



## Ponentes



Ana Claudia Orza

**Directora**

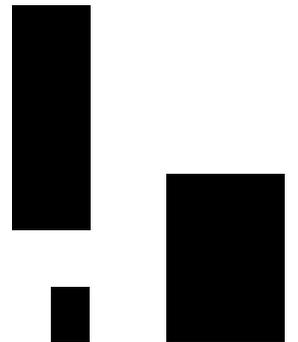
Insurance Consulting and Technology  
[ana.claudia.orza@willistowerswatson.com](mailto:ana.claudia.orza@willistowerswatson.com)



Rosa Salas

**Directora**

Insurance Consulting and Technology  
[rosa.salas@willistowerswatson.com](mailto:rosa.salas@willistowerswatson.com)



# Situación del sector

El sector asegurador se enfrenta **a una demanda cada vez mayor**

Las empresas están en una **encrucijada**  
¿Cómo pueden satisfacer mejor esta demanda?

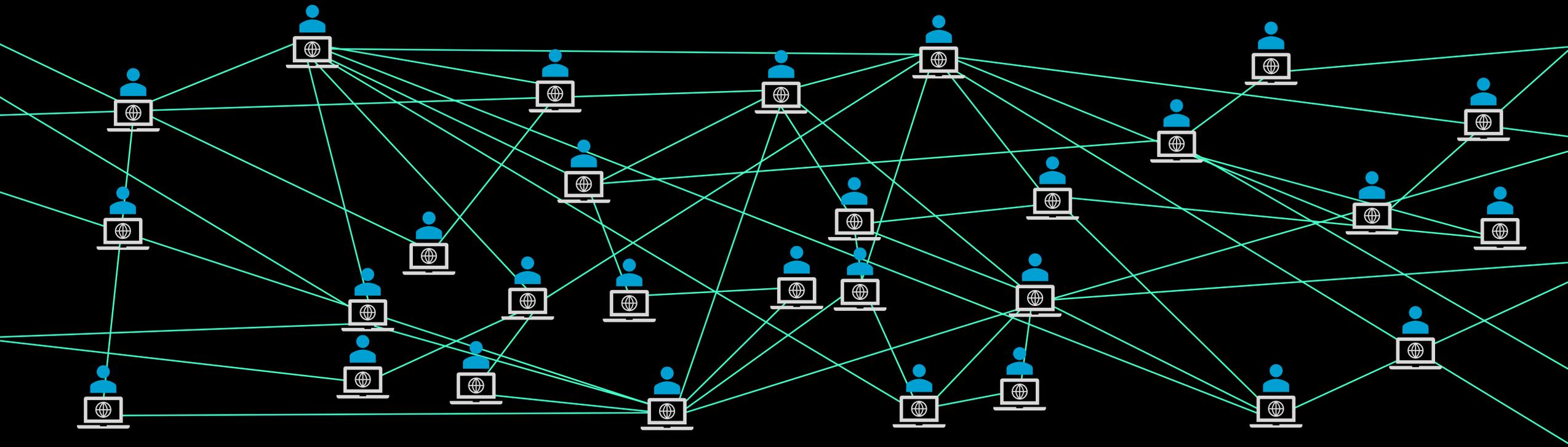


La transformación **posibilitada por la tecnología** es el camino a seguir

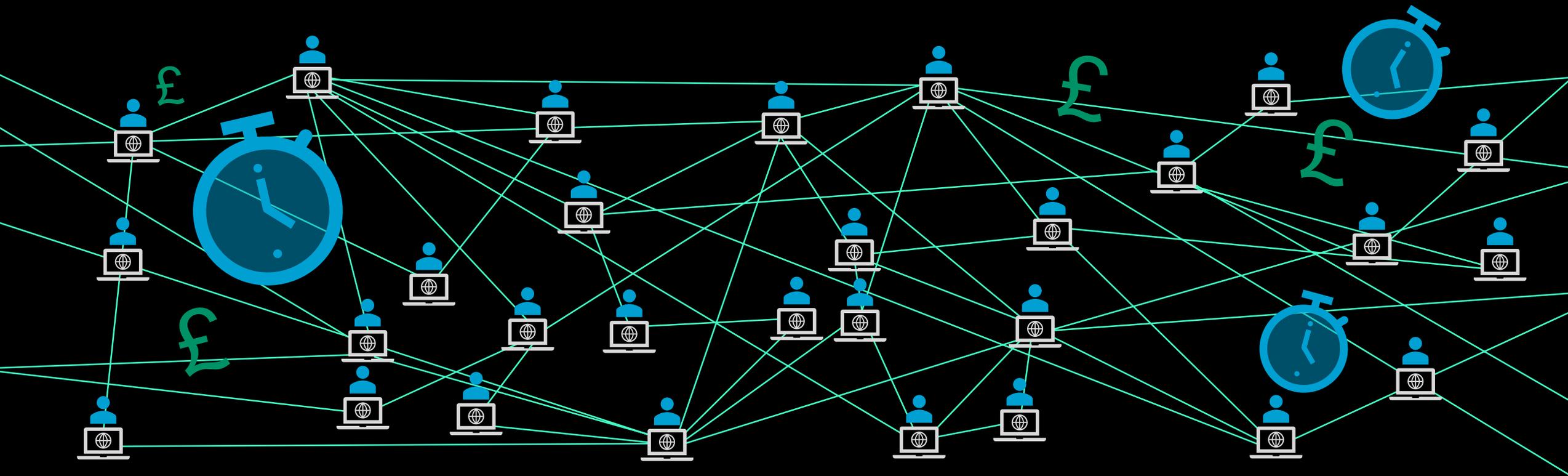
La automatización puede ayudar a la **resiliencia de los negocios**

**Los beneficios son igualmente materiales** tanto en la transformación a gran escala como en las oportunidades tácticas más a corto plazo

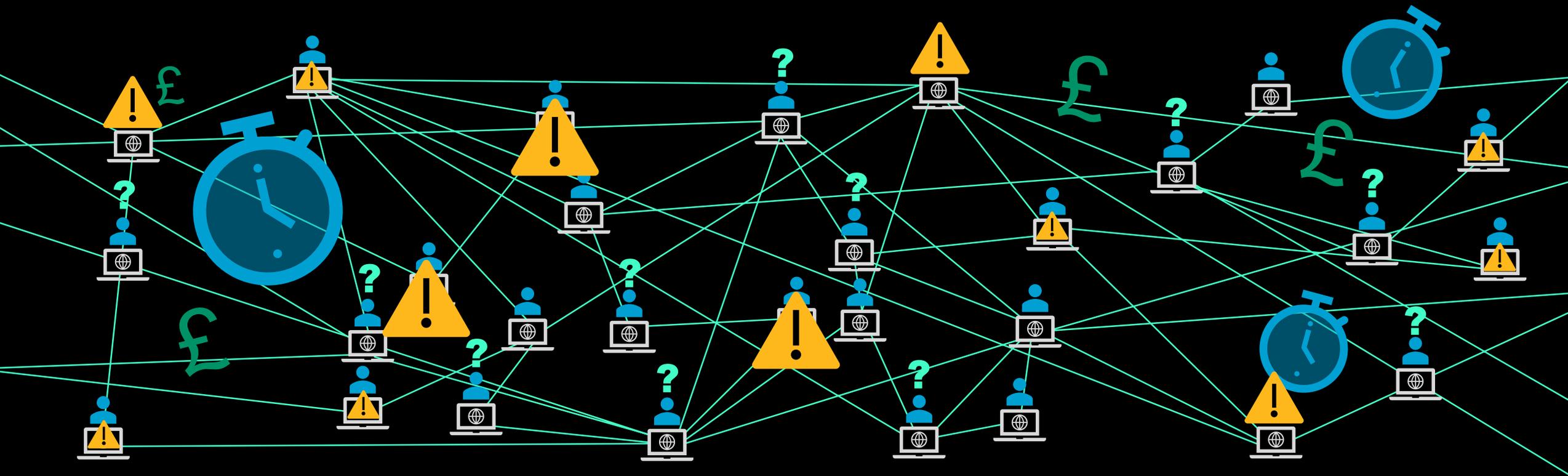
# Compleja red de sistemas vagamente conectados en los que se debe confiar para la toma de decisiones estratégicas



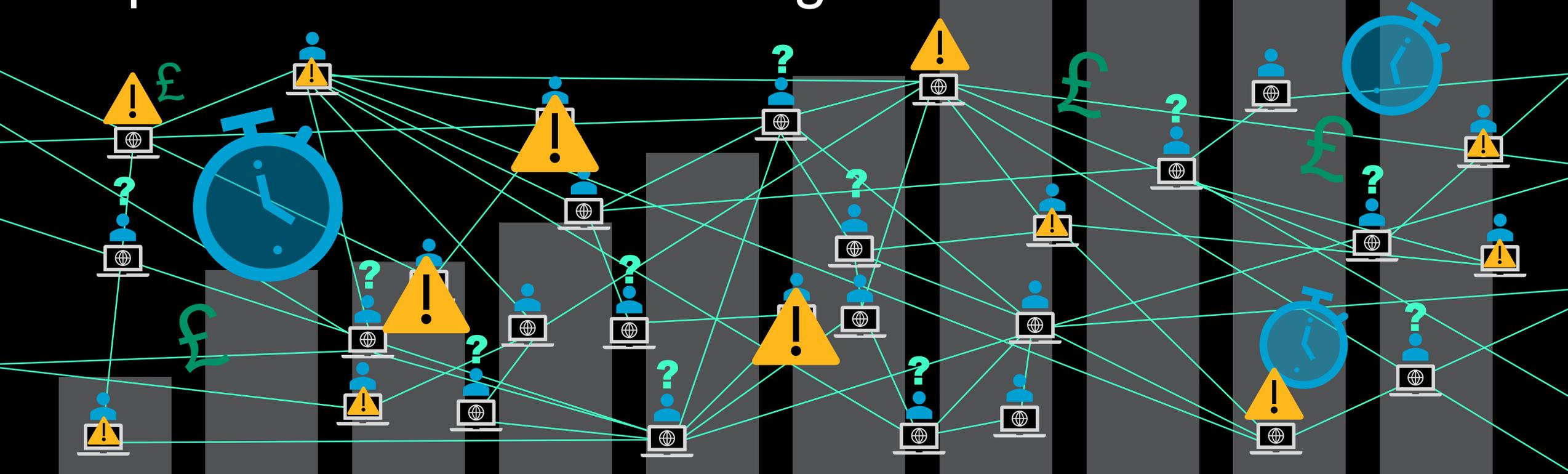
Las tareas rutinarias consumen mucho tiempo, son costosas y requieren una importante intervención humana,



Las tareas rutinarias consumen mucho tiempo, son costosas y requieren una importante intervención humana, exponiendo el proceso a riesgos,



Las tareas rutinarias consumen mucho tiempo, son costosas y requieren una importante intervención humana, exponiendo el proceso a riesgos, con plazos cada vez más largos.

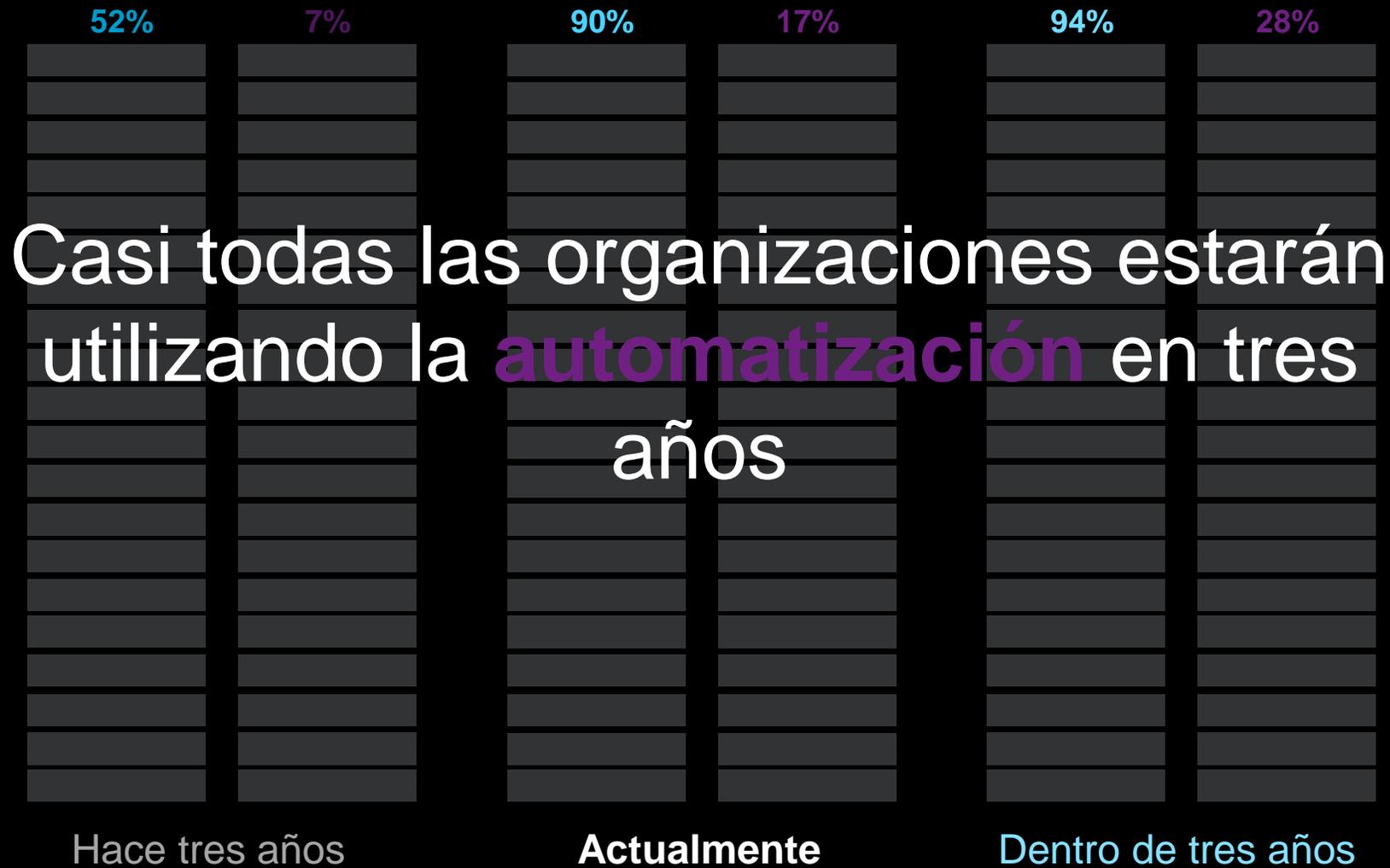


# Impulsores del mercado para llevar a cabo un programa de Transformación Financiera

Lo que estamos escuchando en el sector



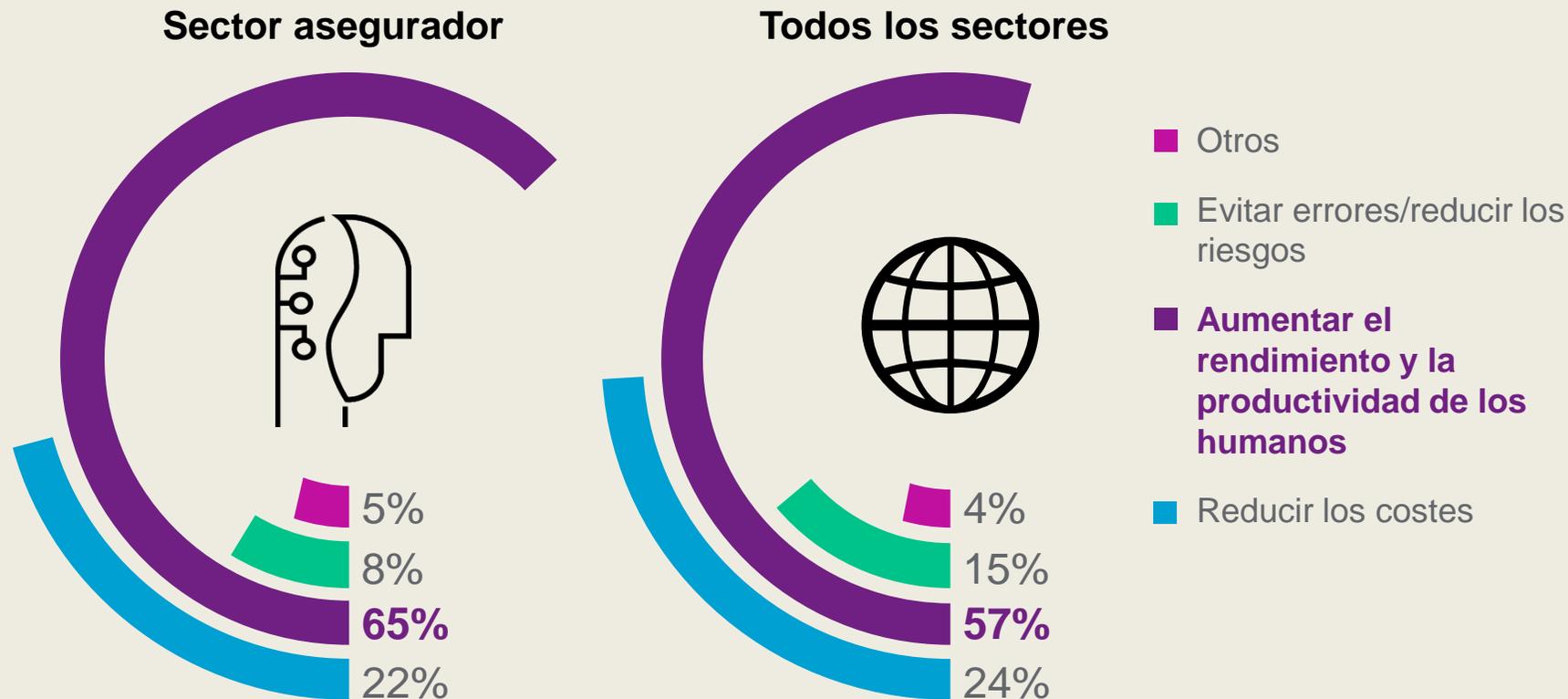
## 9 de cada 10 aseguradoras emplean la automatización en cierta medida hoy en día



Casi todas las organizaciones estarán utilizando la **automatización** en tres años

- Porcentaje de organizaciones que tienen **algún trabajo realizado mediante la automatización**
- Porcentaje de trabajo realizado **íntegramente mediante la automatización**

# La automatización aumenta la capacidad humana



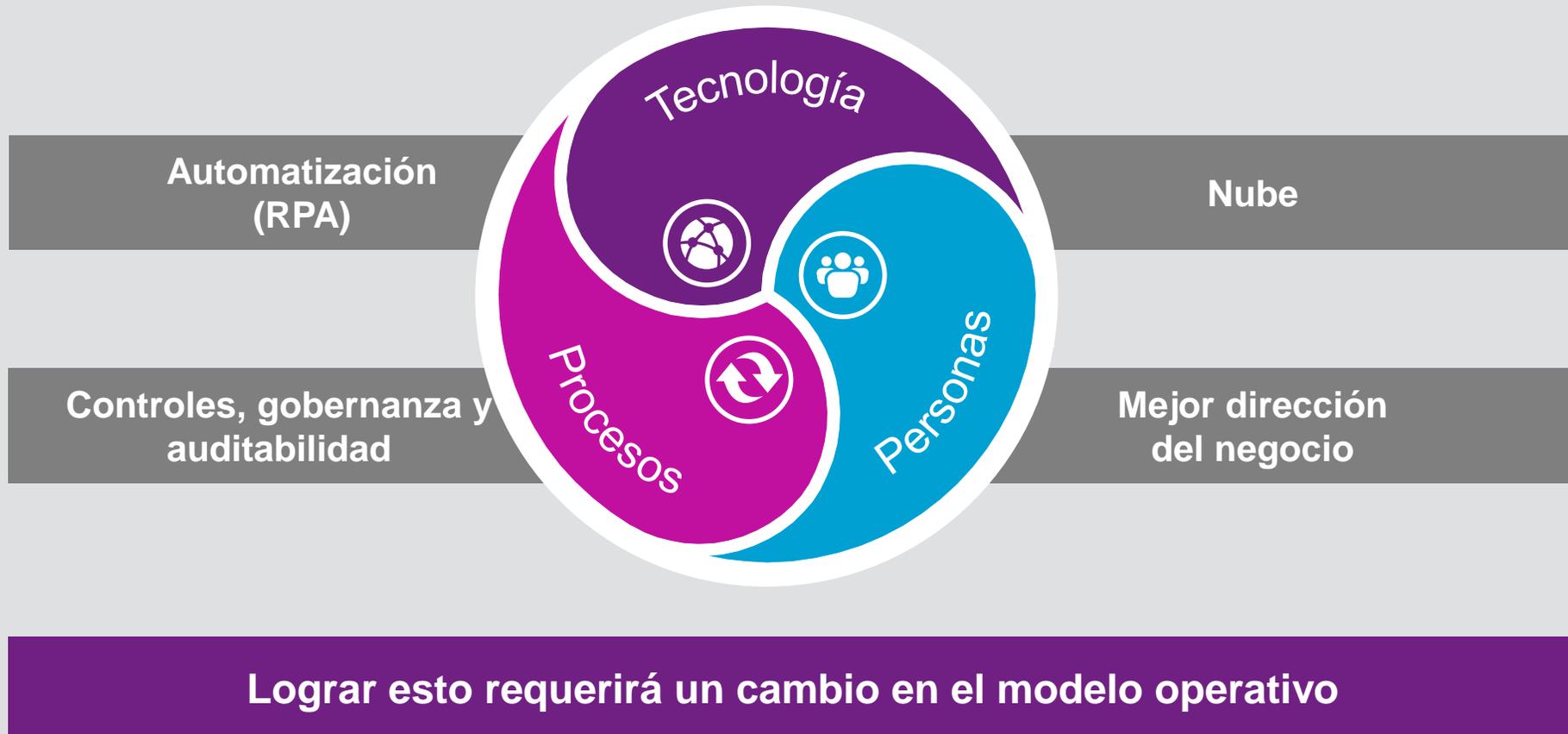
**El 92% de los empleados confirman un mayor nivel de satisfacción como resultado de la automatización**

Fuente: Forbes Insights: Accelerating Business Insights with Intelligent Automation, 2019

Fuente: Willis Towers Watson FOW Global Survey de diciembre de 2017, Insurance  
Note: Percentages may not add up to 100% due to rounding

# ¿Cómo estamos ayudando a responder a las compañías?

¿Cómo es una buena transformación?

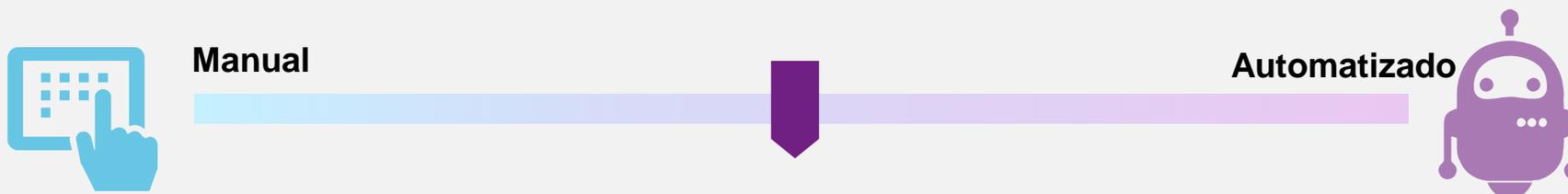




## Automatización para aumentar la resiliencia

## Por qué las aseguradoras digitales son más resilientes

Las aseguradoras digitales tienen la capacidad de ajustar cómo de automatizado o manual debe ser un proceso. Cuando se enfrentan a la perspectiva de que una parte significativa de su fuerza de trabajo no esté disponible debido a la rotación natural, enfermedad o por cualquier otra razón, tener robots para complementar la fuerza de trabajo humana supone una mayor resiliencia.



Esto es cierto para todas las áreas de negocio de una aseguradora, pero la respuesta puede ser una tecnología diferente para diferentes casos de uso...

### Modelización actuarial / de riesgo / financiera / reporting financiero

Capacidad de aprovechar la robótica para ejecutar rutinas de preparación de datos, generación de hipótesis, modelización de *cashflow*, *reporting*, etc.

### Suscripción / pricing

Facilidad para ajustar hacia arriba o hacia abajo el nivel de automatización - cambiar cuánto negocio se tarifica vía un proceso automático.

### Siniestros

Capacidad para aumentar el capital humano: preparación para posibles picos y desaceleraciones.

### Información de gestión

En un mundo cada vez más incierto, la Dirección necesita actualizaciones frecuentes de los principales indicadores de rendimiento y pruebas de estrés para responder preguntas y tomar decisiones estratégicas.

# La automatización puede mejorar la resiliencia

Desafío para el negocio	Cómo ayuda la automatización
 <b>Ancho de banda de VPN limitado</b>	Los robots se despliegan en el mismo entorno que los sistemas y por lo tanto no dependen del ancho de banda de la VPN; los robots pueden utilizar la potencia de computación bajo demanda y no están restringidos a las horas normales de trabajo
 <b>Falta de disponibilidad de personal</b>	Una mayor eficiencia significa que se necesita menos personal para completar el proceso. La curva de aprendizaje de un nuevo recurso también puede reducirse significativamente con la automatización
 <b>Las empresas se enfrentan a más riesgos, necesidad de nuevos KPIs, solicitudes de información y datos</b>	Automatizar el trabajo predecible y recurrente para permitir que el capital humano se centre en las necesidades ad hoc y emergentes; mientras tanto, utilizar la automatización para medir, rastrear y agregar información para la gestión
 <b>La tentación de eludir los controles y las herramientas aprobadas</b>	Si se utilizan las herramientas adecuadas, el gobierno y los controles forman parte del workflow, asegurando el cumplimiento de los procedimientos y el seguimiento de ese cumplimiento para que sea demostrable a las auditorías internas / externas

## Usos alternativos de la automatización

La automatización de procesos más pequeños produce grandes ganancias

Hemos desplegado nuestras herramientas de automatización para facilitar la **eficiencia** en una amplia gama de diferentes casos de uso comercial



# Seguimiento del COVID-19 a través de la automatización

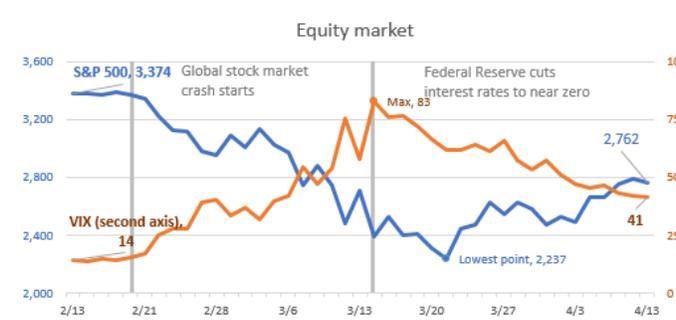
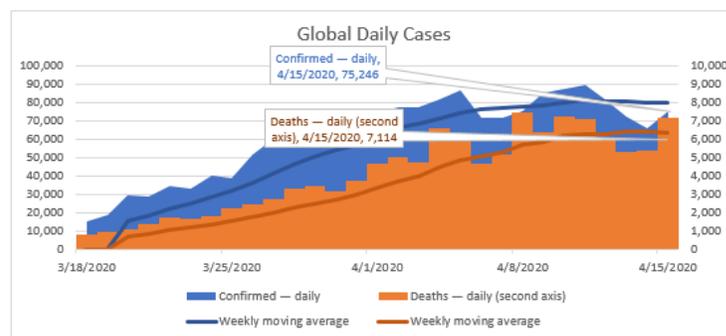
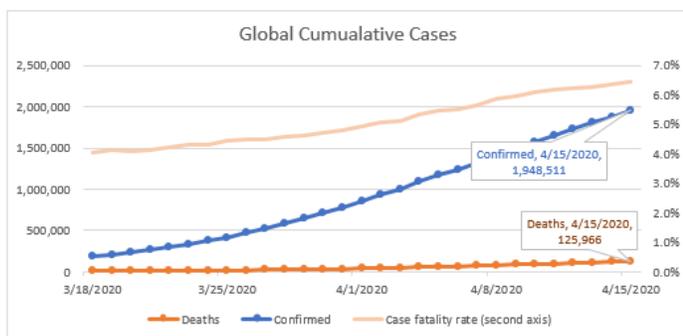
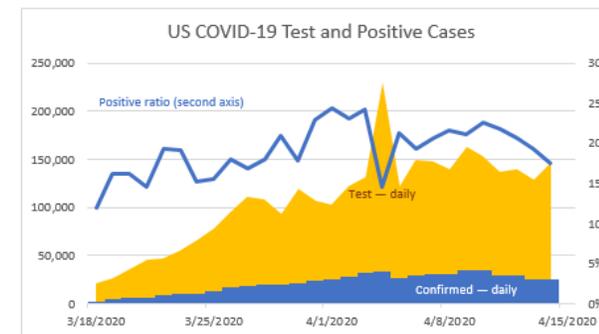
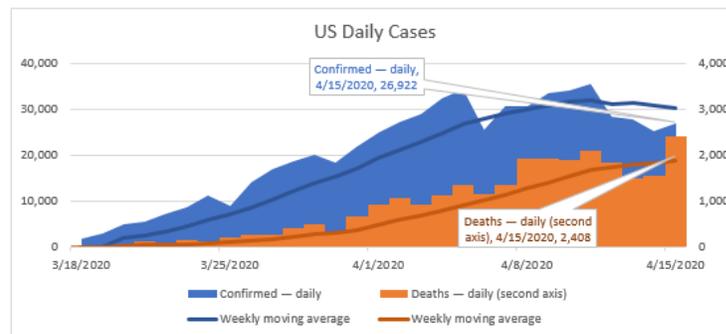
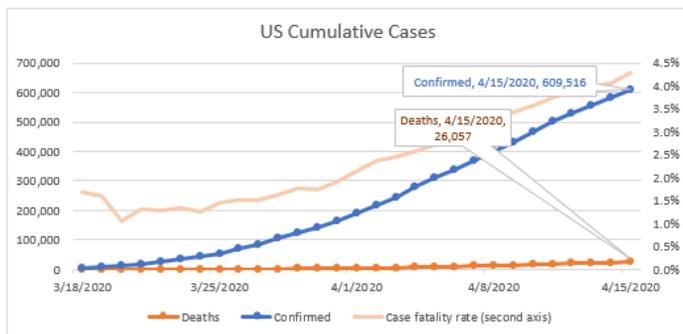
La automatización puede ayudar con nuevas tareas de menor escala

## Nuestro enfoque

- Queríamos una forma rápida y fácil de producir información de seguimiento sobre la pandemia.
- Desplegamos un flujo de trabajo en Unify que consulta los datos de Internet, los pone en cuadro de mando de *reporting* y envía diariamente los resultados por correo electrónico.

## Beneficios obtenidos

- El flujo de trabajo programado entrega los cuadros de mando actualizados cada mañana sin necesidad de esfuerzo manual.



# Identificar los procesos adecuados para la automatización



## Repetitivo

Cuando los procesos son de naturaleza repetitiva, los robots pueden utilizarse para ejecutar partes o procesos enteros. Una vez que el robot ha sido creado, puede funcionar 24 horas al día, 7 días a la semana, a menudo a una velocidad mayor que la de sus homólogos humanos.



## Propenso al error

Si se codifican correctamente, los robots pueden utilizarse para mejorar la calidad de la ejecución de los procesos. Un robot ejecutará el proceso de la misma manera cada vez, sin la capacidad de introducir métodos alternativos de ejecución o soluciones alternativas innecesarias.



## Basado en reglas

Para que un robot sea codificado para entregar un proceso, el proceso debe seguir una lógica robusta. Se pueden usar tecnologías de IA más sofisticadas para que el robot aprenda e identifique patrones, pero los procesos típicos adecuados para la automatización de procesos mediante robots requerirán un patrón basado en reglas que pueda ser codificado.



## Implica datos digitales

Para que un robot pueda utilizar los datos como parte de la ejecución de un proceso, debe ser alimentado en un formato digital. La combinación del RPA con el escaneo y el reconocimiento óptico de caracteres (OCR) inteligente puede a veces resolver el problema de los datos en papel, pero esto tendrá que ser revisado caso a caso.



## Crítico en términos de tiempo y recurrencia

La velocidad a la que los robots pueden ejecutar un proceso y el hecho de que puedan ser activados o desactivados los hace de uso excepcional cuando se trata de procesos donde el tiempo y la recurrencia son críticos.

# Conclusiones clave

La automatización puede **desplegarse** en todas las áreas del negocio

El uso de la **automatización** dentro del sector asegurador está aumentando rápidamente



Ganar "**corazones y mentes**" es fundamental para el éxito

La automatización le permite obtener beneficios **más rápidos, mejores y más baratos**

Willis Towers Watson puede ayudarles con nuestro **probado** software de automatización y gobierno, Unify

## Datos de contacto



**Ana Claudia Orza**

Directora

Insurance Consulting and Technology

[ana.claudia.orza@willistowerswatson.com](mailto:ana.claudia.orza@willistowerswatson.com)



**Rosa Salas**

Directora

Insurance Consulting and Technology

[rosa.salas@willistowerswatson.com](mailto:rosa.salas@willistowerswatson.com)





COL·LEGI  
D'ACTUARIS  
DE CATALUNYA

COL·LEGI D'ACTUARIS DE CATALUNYA

[www.actuaris.org](http://www.actuaris.org)  
[actuaris@actuaris.org](mailto:actuaris@actuaris.org)