



Sobre Alkora

Creada en 1997, Alkora es una de las principales corredurías de seguros del mercado español no vinculada a grupos financieros o industriales. Está especializada en una amplia variedad de sectores y cuenta con cerca de 30.000 clientes de los cuales el 81% son empresas y el 19% particulares. Trabaja bajo un lema: Asegurar el presente y garantizar el futuro de sus clientes.



El reto: automatización del registro de siniestros

Alkora dedicaba un gran número de recursos y tiempo a los procesos de back office relacionados con las diferentes tareas asociadas a la gestión de siniestros. Estas tareas conllevaban la manipulación de bases de datos y ficheros por parte de diversos departamentos, con una potencial tasa de error y dedicación elevados, un trabajo mecánico en el que los empleados no aportaban valor añadido.

Por eso, Alkora se planteó mejorar la experiencia de sus empleados a la vez que aumentar su productividad, descargándoles de las tareas repetitivas para que pudiesen dedicarse a trabajos de mayor valor. Para ello decidió automatizar el proceso de registro de siniestros integrado con sus aplicaciones de negocio.

“Gracias a la RPA ahorramos más de 110 horas de trabajo manual a la semana”

Daniel Ucero, responsable IT de Alkora

Solución RPA: flexibilidad y pago por uso

Alkora ha confiado la automatización de este proceso a Ricoh mediante una solución que emplea RPA y otras técnicas de automatización basadas en un servicio cloud. "Se trata de una solución flexible y con enfoque de pago por uso, lo que evita la inversión inicial en infraestructuras, licencias y formar o contratar desarrolladores RPA", explica Daniel Ucero, responsable IT de Alkora.

El funcionamiento de la solución es sencillo. El robot accede al buzón de correo de los siniestros de Alkora y, por cada correo, localiza el código de siniestro mediante un algoritmo programado y revisado con la lógica de negocio adecuada a las necesidades de la correduría.

Con ese código, el robot accede a las bases de datos de la empresa e inserta una serie de registros con datos específicos de negocio y notificaciones (alertas). Es decir, la tecnología RPA realiza las integraciones necesarias con las aplicaciones de negocio propias de la gestión de un siniestro. Por último, el robot almacena el correo en una carpeta y da por finalizada la operación.

Beneficios: aumento de la eficiencia y ahorro de tiempo

En este proyecto los beneficiarios directos han sido seis empleados, que son ahora los encargados de verificar las ejecuciones del robot, tanto a demanda como de forma programada. Según Daniel Ucero, "gracias a la automatización de este proceso hemos ahorrado más de 110 horas de trabajo manual a la semana. El robot procesa semanalmente una media de 1.200 siniestros en 16 horas. Las personas que antes dedicaban semanas a realizar tareas repetitivas ahora pueden centrar su tiempo en tareas que aportan más valor y beneficio, tanto a nivel personal como a la compañía". Además, el proceso no tiene errores, "con lo que también nos ahorramos el tiempo de la resolución de incidencias que se podrían haber generado al procesar toda la información de forma manual", concluye Daniel Ucero.

"Se trata de una solución flexible y con enfoque de pago por uso, lo que evita la inversión inicial"

Daniel Ucero, responsable IT de Alkora



Los beneficios en cifras

6

Beneficiarios directos

90-95%

Aumento de la eficiencia

86%

Ahorro de tiempo