

Multiasistencia es una multinacional española líder en la gestión y reparación de siniestros para el hogar, empresas y comunidades de compañías de seguros. También ofrece servicios en el hogar para servicios públicos y soluciones de valor agregado en sectores como seguros y banca. Multiasistencia hace parte del grupo Allianz Partners.

EN UN VISTAZO

Retos

- Falta de visibilidad
- Coordinación y organización ineficiente de esquemas de servicios aislados.
- Dificultad para personalizar casos para diferentes aseguradoras.

Beneficios

- Reducción del tiempo medio de operación en un 23%
- Eficiencia en tramitación con una disminución del 20% en casos de daños mayoritarios y hasta un 35% en casos específicos.



"Gracias a la implementación y uso de Bonita en la gestión de los procesos de negocio, ha sido posible promover la digitalización como uno de los ejes de la estrategia empresarial. Hemos agregado valor ahora que no estamos trabajando con servicios aislados. Tenemos procesos más complejos que dan continuidad al negocio"

Luis Morcuende

Gerente de desarrollo de software e innovación, Multiasistencia

CONTEXTO Y DIFICULTADES

El principal desafío que enfrentaba Multiasistencia radicaba en la falta de visibilidad en sus procesos de negocio, lo que resultaba en la incapacidad de coordinar y organizar esquemas de servicios aislados de manera eficiente. Esta falta de estandarización y optimización dificultaba la personalización de los diversos casos que involucraban a las compañías de seguros.

OBJETIVOS

Los objetivos principales de Multiasistencia al implementar Bonita eran los siguientes:

- Integrar el desarrollo de productos en todas las líneas de negocio.
- Facilitar la adaptabilidad de productos para diferentes aseguradoras.

SOLUCIÓN CONTEMPLADA

Multiasistencia optó por implementar Bonita, una solución de gestión de procesos, para hacer visibles y fácilmente adaptables sus procesos. Esto permitiría una mejor organización en el desarrollo de nuevos productos y brindaría la flexibilidad necesaria para personalizarlos según las necesidades de las aseguradoras.

VALOR ESPERADO

La implementación de Bonita se planteó con la expectativa de lograr los siguientes beneficios clave:

- Mayor visibilidad de los procesos para el personal comercial de la compañía.
- Mayor rapidez en la creación de productos, sin depender del desarrollo de código interno.
- Facilitación en la presentación de productos y proyectos a clientes de diferentes empresas.

VALOR ACTUAL

La implementación de Bonita ha producido resultados significativos para Multiasistencia.

- **Reducción del tiempo medio de operación:** La implementación de Bonita permitió a Multiasistencia reducir su tiempo medio de operación en un impresionante 23%.
- **Reducción de los tiempos medios de tramitación:** La solución BPM de Bonita ha llevado a una reducción del 20% en los tiempos medios de tramitación en casos de daños mayoritarios y de hasta un 35% en casos concretos.
- **Transformación estratégica del negocio:** Multiasistencia ha logrado una transformación estratégica al pasar de servicios aislados de valor agregado a procesos más complejos que brindan continuidad al negocio, todo gracias a la digitalización habilitada por Bonita.