



LA GLOBALIZACIÓN

EL PROBLEMA DE LA
CONSISTENCIA EN EL SERVICIO

28 de Mayo de 2008

CRAWFORD & COMPANY

EXCELLENCE IN EVERYTHING WE TOUCH

AGER(S)

Asociación Española de
Gerencia de Riesgos y Seguros





Siglo XXI



Operadores globales sometidos a las reglas de los
mercados financieros

AGER(S)

Asociación Española de
Gerencia de Riesgos y Seguros





realidad actual



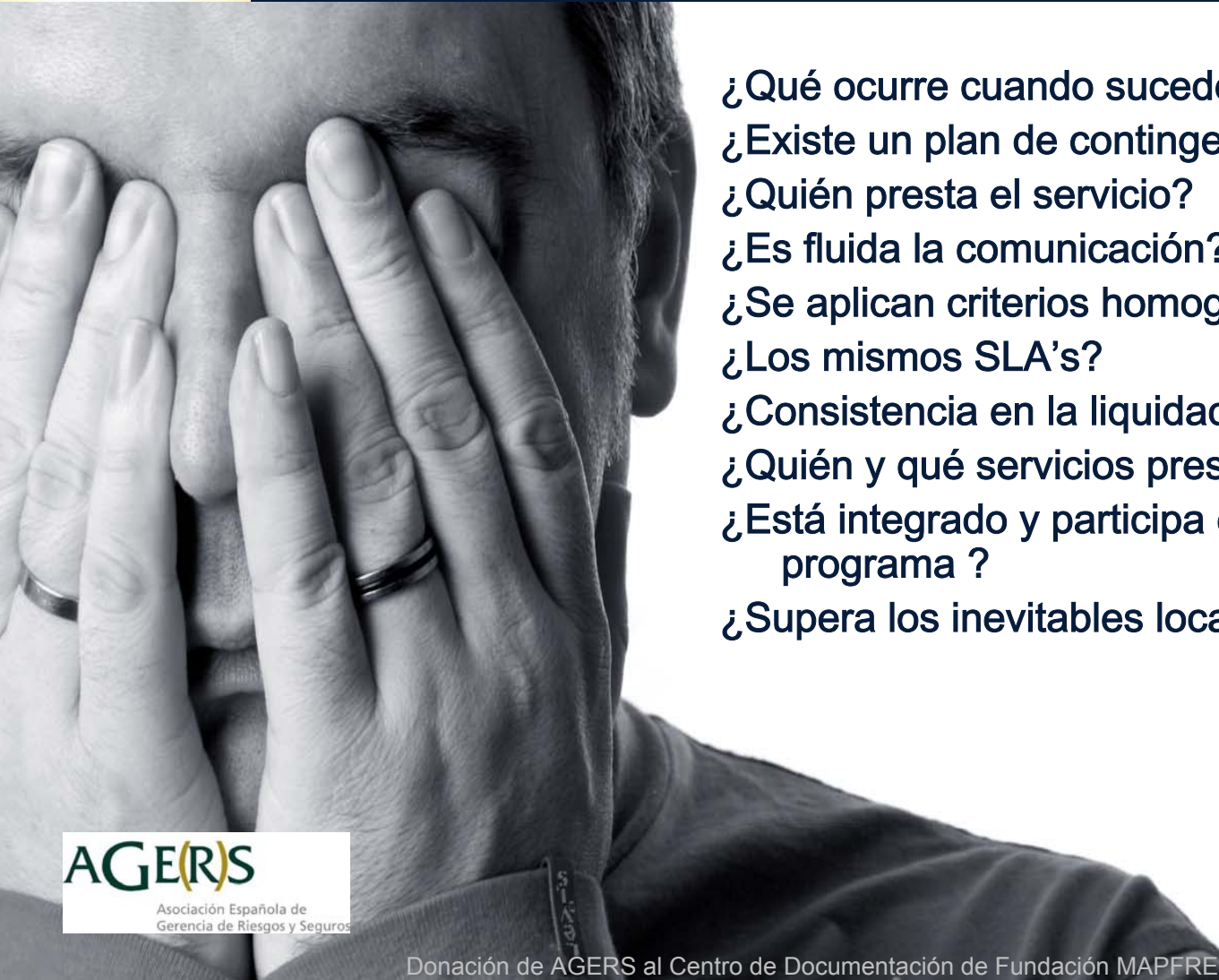
- Inversiones significativas
- Mapa de riesgos
- Programas multinacionales
- Autoseguro y ARTs

AGER(S)

Asociación Española de
Gerencia de Riesgos y Seguros



la cuestión...



- ¿Qué ocurre cuando sucede un incidente?
- ¿Existe un plan de contingencia global?
- ¿Quién presta el servicio?
- ¿Es fluida la comunicación?
- ¿Se aplican criterios homogéneos?
- ¿Los mismos SLA's?
- ¿Consistencia en la liquidación final?
- ¿Quién y qué servicios presta?
- ¿Está integrado y participa en la filosofía del programa ?
- ¿Supera los inevitables localismos ?

AGER(S)

Asociación Española de
Gerencia de Riesgos y Seguros





la clave...

Un incidente grave en un punto remoto y culturalmente diferente pone a prueba los más exigentes planes de contingencia y puede llegar a afectar a la imagen global y a la calificación financiera de la matriz

AGER(S)

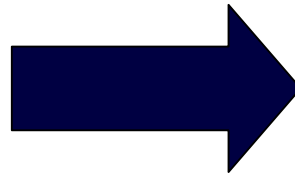
Asociación Española de
Gerencia de Riesgos y Seguros





objetivos

- Gestión eficaz de incidentes
- Control de costes
- Excelencia en el servicio



- Retener y fidelizar a sus clientes
- Utilizar la experiencia para captar nuevo negocio

AGER(S)

Asociación Española de
Gerencia de Riesgos y Seguros





¿cómo se mide el servicio?



AGER(S)

Asociación Española de
Gerencia de Riesgos y Seguros



cost driven vs service driven

COST DRIVEN

- Maximización de recursos internos
- Control de gastos de gestión externa
- ¿Mejora la siniestralidad?

SERVICE DRIVEN

- Conversión de gastos fijos en variables
- Control de costos KPI
- Mayor profesionalización del servicio SLA

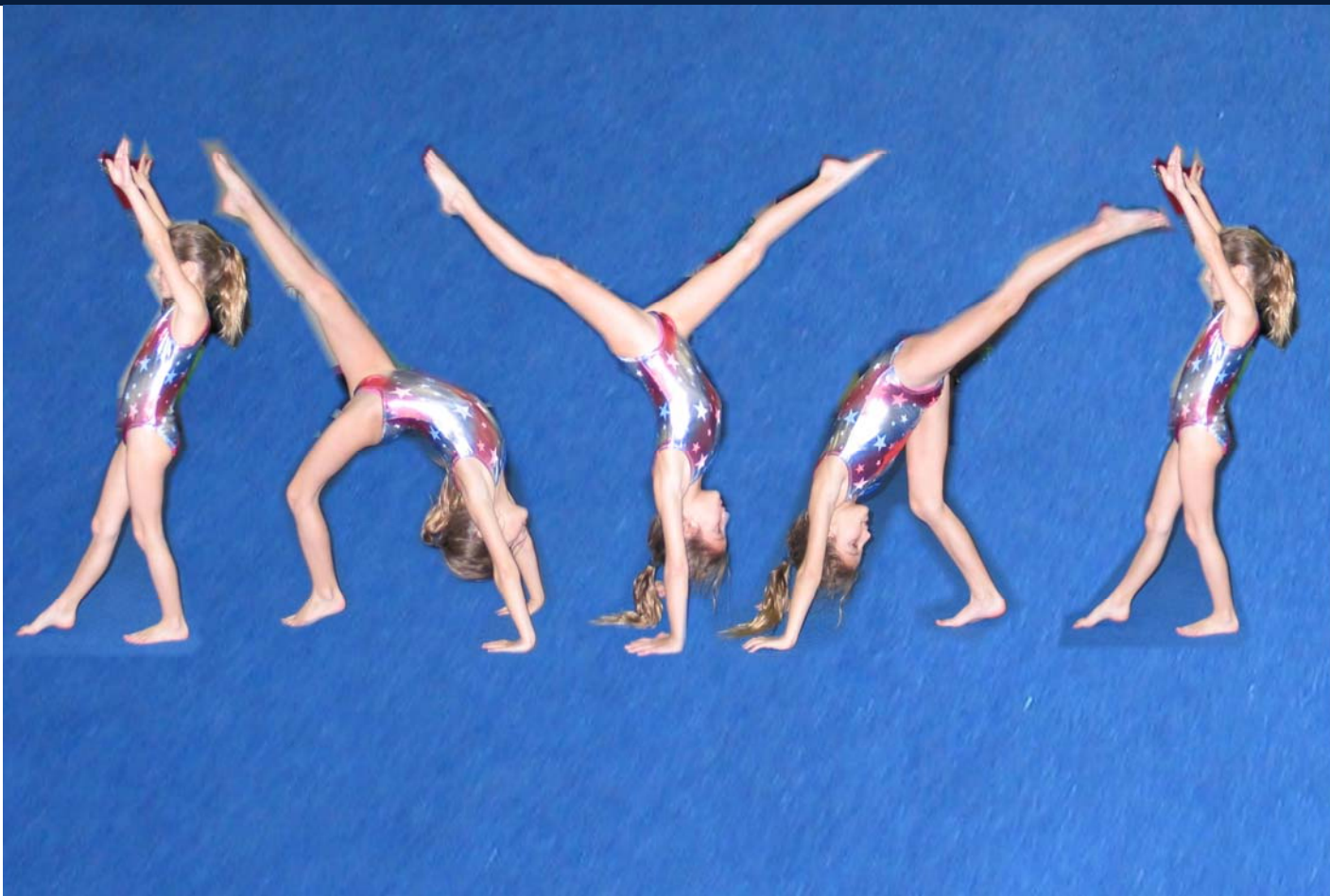
AGER(S)

Asociación Española de
Gerencia de Riesgos y Seguros





además...



AGER(S)

Asociación Española de
Gerencia de Riesgos y Seguros

Donación de AGERS al Centro de Documentación de Fundación MAPFRE





la necesidad

- ▶ Prestadores de servicio globales, independientes y con red propia
- ▶ Multidisciplinares, especializados e innovadores
- ▶ Altamente tecnificados (IT)
- ▶ Con recursos suficientes para hacer frente a auténticas crisis
- ▶ Alineados con los valores éticos, profesionales y culturales de sus clientes

AGER(S)

Asociación Española de
Gerencia de Riesgos y Seguros





las compañías



- Cotizadas
- Sometidas a legislación específica

AGERS

Asociación Española de
Gerencia de Riesgos y Seguros





las compañías cotizadas

- SAX
- FSA
- DIRECTIVAS
COMUNITARIAS
- LEGISLACION ESPAÑOLA



- Solvencia económica
- Transparencia financiera
- Control de calidad
- Compromisos éticos
ineludibles
- Respeto a los posibles
conflictos de intereses
- Responsabilidad social
corporativa

AGER(S)

Asociación Española de
Gerencia de Riesgos y Seguros





conclusiones

- Seleccionar prestadores capaces de proveer un **servicio excelente y consistente** a nivel global
- **Integrar** el servicio en el programa
- Contar con **planes de contingencia globales**
- Exigir mediante **SLAS's y KPI's**

AGER(S)

Asociación Española de
Gerencia de Riesgos y Seguros





conclusión





¡Muchas gracias!

Felipe Gangoiti
Consejero Delegado

CRAWFORD & COMPANY

EXCELLENCE IN EVERYTHING WE TOUCH

AGER(S)

Asociación Española de
Gerencia de Riesgos y Seguros

