

Integrar dos tecnologías ofrece al asegurador una solución de reclamaciones sólida

Los aseguradores enfrentan un entorno empresarial desafiante, que exige eficiencia operacional para mantenerse viable en una industria que se ha vuelto altamente competitiva. La industria ha evolucionado en la última década y hoy en día hay más aseguradores, y maneras de comprar seguros, que nunca. Si el valor percibido de una compañía de seguros está basado en la experiencia, los aseguradores deben poner su atención en mejorar los procesos que agilizan la toma de decisiones y elevan el servicio al cliente.

Tecnología desactualizada y métodos de procesamiento lentos basados en papel impiden que las compañías de seguros aporten el nivel de servicio que los clientes de hoy día esperan, lo cual incidirá en la rentabilidad. Las soluciones de digitalización de documentos habrán sido muy útiles a las compañías de seguros en el pasado, pero actualmente ya no ofrecen el nivel de sofisticación que dichas compañías necesitan para llevar a cabo sus negocios.

Siga leyendo »

Muchas de las transacciones que tienen lugar en los sistemas de administración de pólizas o reclamaciones de las compañías de seguros dependen de los documentos y datos almacenados en la solución de digitalización de documentos. La solución natural es conectar la información clave de las compañías de seguros con los procesos que se crean. No obstante, muchas compañías de seguros encuentran difícil integrar su solución de digitalización de documentos con sus sistemas empresariales principales debido a las limitaciones de las soluciones de digitalización heredadas.

Con la solución de gestión de contenido empresarial (ECM, por sus siglas en inglés) correcta, los aseguradores resuelven este problema, lo que aumenta su eficiencia y capacidad de respuesta y, a su vez, incide en la rentabilidad.

USO DE ONBASE EN RECLAMACIONES: LA HISTORIA DE UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS

Con simplemente cambiar la forma en que administraba su información, una compañía de seguros de la zona del Medio Oeste de Estados Unidos mejoró su eficiencia operacional y los niveles de servicio al cliente. Con oficinas y agentes autorizados en cada condado del estado, la compañía de seguros de bienes y accidentes almacenaba información en múltiples sistemas y en una variedad de formatos. Al migrar de su sistema de digitalización de documentos heredado a OnBase, la solución ECM de Hyland Software, ahora el asegurador almacena toda su información en un repositorio seguro, centralizado y electrónico. Ya sea que se reciban por correo o entrada electrónica o sean escaneados y cargados a OnBase, los usuarios autorizados encuentran los documentos y datos que necesitan con un solo clic.

Al mejorar el acceso a la información, los empleados pueden ofrecer soluciones a los clientes de seguros en la primera llamada. Asimismo, aumenta la productividad de los empleados ya que emplean menos tiempo en la búsqueda de información. A diferencia de su sistema de digitalización de documentos previo, OnBase se integra con facilidad con el sistema de gestión de reclamaciones de la compañía de seguros, Guidewire ClaimCenter®. Al conectar su información con los procesos empresariales, el asegurador reconoció el valor añadido y creó una solución de reclamaciones eficiente.

UNA INTEGRACIÓN PERFECTA

Los aseguradores necesitan soluciones que no añadan una mayor carga a los departamentos de TI. A muchos aseguradores no les compensa económicamente crear y mantener integraciones que requieren complicadas codificaciones personalizadas y el soporte de un administrador (o dos) dedicado. Este fue otro beneficio que

Puntos clave:

- 1 Solución configurable reduce la necesidad de codificación y personalización por parte del departamento de TI
- 2 Interfaz familiar de usuario reduce el tiempo de capacitación – los usuarios trabajan dentro de su solución de reclamaciones
- 3 Acceso a la información mejorado aumenta la productividad empoderando al personal a tomar mejores decisiones con mayor rapidez
- 4 Resolución de problemas en la primera llamada y agilización de las tasas de cierre aumentan la satisfacción del cliente
- 5 Visibilidad de los procesos mejorada incide positivamente en la administración de eventos catastróficos y el equilibrio de cargas

obtuvo la compañía de seguros al implementar OnBase. La integración de OnBase con ClaimCenter requirió muy poca codificación personalizada. Actualmente los dos sistemas intercambian información con facilidad. A medida que OnBase captura e indexa nueva información, se pone inmediatamente a disposición de los usuarios autorizados que trabajan en ClaimCenter. Los empleados extraen la información que necesitan sin tener que salir de la interfaz familiar de ClaimCenter.

"Nuestro personal de reclamaciones solo tiene que aprender un sistema. Para ellos, es una mejora para ClaimCenter," afirmó el administrador de OnBase de la compañía de seguros. "Excepto por el icono de OnBase que pueden ver en la esquina de las pantallas de ClaimCenter, los usuarios no se dan cuenta de que realmente hay dos sistemas funcionando a la vez. OnBase funciona en el fondo."

Puede que funcione detrás de cámaras, pero las ventajas que la integración aporta a la compañía de seguros son muy evidentes. Al eliminar los archivos físicos de su departamento de reclamaciones, la compañía de seguros redujo las laboriosas tareas administrativas que ralentizan la toma de decisiones de las reclamaciones. Con más tiempo para dedicar a los clientes, el personal puede enfocarse en la resolución de reclamaciones y proporcionar a los clientes la tranquilidad de saber que todo volverá pronto a la normalidad. Ser capaz de ofrecer este nivel de servicio receptivo es especialmente valioso cuando se producen eventos catastróficos.

UN LUGAR PARA LA INFORMACIÓN

OnBase permite al asegurador compartir información fácilmente, bien sea en la oficina o en todo el estado. Ahora, cuando un gran número de reclamaciones vienen de un área geográfica pequeña, debido a una tormenta de granizo, por ejemplo, la compañía de seguros es capaz de manejar dicho volumen. Sin incurrir en gastos de transporte y alojamiento, ni poner mayor presión en el área afectada, la compañía de seguros reserva ajustadores de reclamaciones adicionales fácilmente, que continúan trabajando desde sus oficinas locales, en caso de necesitar ayuda.

Facilitar el intercambio de información también es importante a medida que la reclamación progresa a través del ciclo de reclamaciones. Las herramientas de procesos empresariales personalizables aseguran que la información clave se mueva por los distintos departamentos, desde investigadores y ajustadores hasta litigios y resoluciones. Cuando la compañía de seguros trabajaba con archivos físicos, era difícil asegurarse de que las personas adecuadas tuvieran acceso a la información cuando la necesitaban. Mantener la información segura o, en el caso de una demanda, asegurarse de que se siguieran las normas probatorias de los tribunales era especialmente difícil.

DISTINTAS FORMAS DE VER EL PANORAMA COMPLETO

Trabajar con información es mucho más fácil con la integración de OnBase-ClaimCenter. Los usuarios siguen trabajando con la interfaz familiar de ClaimCenter, organizada en pestañas, donde buscan la información que necesitan, cuando la necesitan. Por ejemplo, una reclamación de un accidente de automóvil puede tener una serie de denuncias: por responsabilidad, daños personales, cobertura del accidente, etc. A su vez, puede haber varios demandantes. ClaimCenter ofrece a los usuarios una variedad de formas de organizar la información. La integración con OnBase permite a los usuarios acceder fácilmente a los materiales que necesitan desde cualquier vista que estén usando en ClaimCenter. El personal dispone de varias maneras de buscar y revisar la información de las reclamaciones, siempre dentro de la estructura de carpetas familiar de ClaimCenter, lo que mejora la experiencia del usuario.

El fácil acceso a la información permite que los empleados sean más receptivos con los clientes y a la vez más

productivos. Mientras más de los documentos se convierten en OnBase, la compañía de seguros espera que los empleados inviertan menos tiempo en buscar información y más tiempo en agilizar la toma de decisiones de las reclamaciones para brindar un servicio al cliente superior.

SOBRE HYLAND, CREADOR DE ONBASE

Por más de 20 años, Hyland Software se ha dedicado a cumplir con las necesidades de las empresas de gestión de documentos y procesos con OnBase, un conjunto de soluciones de gestión de contenido empresarial (ECM). Mientras OnBase ha evolucionado mediante la innovación constante del producto, se ha mantenido enfocado en automatizar procesos comerciales que dependen de documentos, contenido y personas para operar con mayor eficiencia.

La perfecta integración con administración de pólizas, administración central y sistemas de gestión de reclamaciones acelera los tiempos de procesamiento a través de todo el ciclo de vida del seguro, desde las evaluaciones y servicios de póliza hasta reclamaciones, lo cual mejora el servicio al cliente. Al usar OnBase, las compañías de seguros pueden aumentar la rentabilidad a través de decisiones precisas y consistentes de aseguramiento, reduciendo el tiempo de respuesta y los costos asociados a las reclamaciones.



Contáctanos:

Nicolás Cárdenas

mercadeo@itis.com.co - 3212080100

www.itis.com.co/seguros

OnBase[®]
by Hyland