



:20

SGAIM Info

03/2005

Gestión de Colaboradores Portal Insurance

Gestión de Colaboradores Portal Insurance

Una parte importante en la gestión de tramitación de siniestros es el servicio de reparación y/o atención al siniestro, convirtiéndola en una de las actividades más relevantes en la relación Compañía-Asegurado. En la mayoría de los casos, la prestación del Servicio se subcontrata a terceros (colaboradores), influyendo éstos directamente en la satisfacción del cliente.

SGAIM dispone del Portal de Seguros (Insurance Portal) a través del cual se gestiona el flujo de trabajo que generan los siniestros, desde su origen hasta su liquidación final. Las actuaciones realizadas por los colaboradores y personal de la compañía de seguros (call center, siniestros, administración, mediadores,),

Problemática actual

Falta de herramientas ágiles para la homologación de proveedores. Dificultad de clasificar y homologar los distintos colaboradores en función de sus perfiles (peritos, personal médico, cristaleros, mecánicos, etc.).

Dificultad en la selección del colaborador adecuado, en función de los diferentes condicionantes: tipos de siniestro, calidad de servicio, ámbito de actuación, cargas de trabajo, etc.

Acceso a la información de la póliza (coberturas, condiciones generales y particulares, y situación de pago del asegurado) no automatizada dentro de un entorno de colaboración entre la Compañía de Seguros, Colaboradores y mediadores.

Comunicación de acciones limitadas a teléfono, correo electrónico y documentos papel.

Falta de sistematización de los procesos, en los que intervienen proveedores, colaboradores y asegurados.

Control del circuito "orden de trabajo: apertura y cierre" basado en documentos en soporte papel.

Falta de mecanismos e indicadores para la medición de la gestión de calidad de los colaboradores.

Validación manual de la factura del servicio con el parte de trabajo correspondiente.

Deficiencias en la atención al asegurado debidas a la desorganización de los procesos.

Solución propuesta por **SGAIM**

Con la solución Portal Insurance, **SGAIM** proporciona una serie de herramientas

tales como la creación, edición, impresión y firma electrónica de los contratos. Estas últimas se basan en la parametrización de los criterios corporativos para la homologación de los colaboradores.

Generación de catálogo de colaboradores homologados.

Actualización de los flujos de trabajo a partir de la captura y proceso de la información en soporte papel y/o electrónico.

SGAIM dispone de herramientas para la asignación de órdenes de trabajo a los colaboradores, en función de los criterios de selección definidos.

Monitorización del estado de situación de las órdenes de trabajo en tiempo real, con herramientas de avisos y alertas automáticas on time, para la aplicación de soluciones preventivas ante cualquier desviación en el servicio.

Comunicación de la orden de finalización de los trabajos y respuesta de confirmación de los mismos vía dispositivos móviles, e-mail, Portal Web, etc. La combinación de tecnologías SMS, UMTS e Internet con (TTID Insurance Portal) **SGAIM**, posibilita la interacción entre los Colaboradores y la Compañía Aseguradora.

Integración mediante Web Services con la Cartera de Producción, para la consulta de datos relativos a la situación de la póliza tales como situación de pagos y coberturas.

Impresiones de órdenes de trabajo orientadas a captura, incorporando formulario de satisfacción del asegurado.

Parametrizaciones de indicadores de calidad a partir del análisis de plazos y de la información obtenida a partir del formulario de satisfacción del asegurado. Los indicadores permiten evaluar la eficacia de los colaboradores.

Captura on time de la información de los partes de trabajo.

“Beneficios **SGAIM**”

El **TTID** Portal Insurance permite plasmar las políticas de contratación y evaluación continua de los colaboradores de una forma sistematizada y centralizada. La plataforma asignará los colaboradores de forma automática y permitirá el seguimiento de cada siniestro hasta su resolución.

Operar en una única plataforma donde interactúan los propios gestores de la compañía, los mediadores y los colaboradores, realizando su trabajo de forma on-line, lo que les permite disponer de una planificación diaria y conseguir mayor rentabilidad, a la vez que la compañía aseguradora controla en todo momento el nivel de atención de cada siniestro.

Agilidad en la tramitación de apertura y cierre de órdenes de trabajo. Optimización de tiempo en las comunicaciones y eliminación del uso de documentos en soporte físico que comportan riesgos de pérdida.

Optimización de los procesos clave tales como la tramitación de siniestros.

Plataforma adaptada a la implementación de nuevas tecnologías como la firma electrónica avanzada.

Sustitución de procesos basados en papel por otros telemáticos.

Mejora en la percepción del asegurado en la gestión de tramitación de siniestros.

Anticipación a los problemas derivados de retrasos, gestión deficiente, imprevistos, cuellos de botella, etc. lo que permite aplicar medidas correctivas y preventivas.

Gestión de Colaboradores Portal Insurance

COLABORADOR

ACTIVIDAD	ACCIONES
<ul style="list-style-type: none"> Contratación con Compañía Órdenes de trabajo Facturación de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> Firma de contrato Recogida órdenes de trabajo Confirmación órdenes de trabajo Emisión de facturas Envío parte trabajo

GESTOR DE SINIESTROS

ACTIVIDAD	ACCIONES
<ul style="list-style-type: none"> Tramitación Siniestro 	<ul style="list-style-type: none"> Apertura siniestro Asignación de Catálogos Generación OT Validación Información Pago de siniestros

GESTOR DE SINIESTROS

ACTIVIDAD	ACCIONES
<ul style="list-style-type: none"> Pago de facturas 	<ul style="list-style-type: none"> Validación de Facturas Contabilización Facturas Pago Facturas

Digitalización
UMTS
E-Print
E-Mail
Upload
Servicios Web

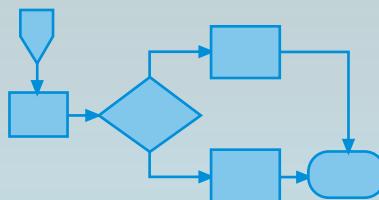
TTID

Portal Insurance

INTEGRACIÓN APLICACIONES

Web Services XML

Aplicación de Negocio Compañía de Seguros



Reporting Data Quality Manager

- e-Forms
- Reglas de negocio
- Lógicas de Proceso

BPM

Business Process Management System

DIRECCIÓN OPERATIVA

ACTIVIDAD	ACCIONES
<ul style="list-style-type: none"> Contratación colaboradores Evaluación Continua Análisis de Gestión Global 	<ul style="list-style-type: none"> Alta colaborador Baja colaborador Análisis eficacia colaborador Análisis de gestión Global

CALL CENTER

ACTIVIDAD	ACCIONES
<ul style="list-style-type: none"> Comunicación, con externos asegurado, mediador colaborador 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción Siniestro Recepción Incidencia Consulta Situación Comunicación partícipes

MEDIADOR

ACTIVIDAD	ACCIONES
<ul style="list-style-type: none"> Comunicación, con externos asegurado, call center 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción Siniestro Recepción Incidencia Consulta Situación Comunicación partícipes

Portafolio de Soluciones ECM

Core Solutions

- **knowledge**DISCOVERY
- Portal e-Business
- **TTID** (Content Management System)
- Business Process Management (**BPM**)
- Integración con Aplicaciones de Negocio
- Housing Solutions

Global Solutions

- Gestión de Facturas de Proveedores
- Gestión de Albaranes
- Facturación Telemática

Specific Solutions

- Insurance Solutions
- Banking Solutions
- Consumer Goods Solutions

Physical Content Management

- Análisis y Diagnóstico
- Proceso Informático
- Transferencia
- Custodia
- Consultas
- Inserciones, Reinserciones
- Propuesta de Destrucción
- Destrucción
- Certificado de Destrucción

Records Retention & LOPD

CONSULTING

Technologies

- Captura Inteligente
- Autocategorización
- Recuperación Avanzada de Información
- Reporting
- Cold & e-print
- XML
- Servicios Web
- Data Quality Management
- Sistema **SGAIM** de Firma Electrónica
- e-Formularios

ECM Enterprise Content Management

Convertimos la Información en Conocimiento.

Visite nuestro Web Site para ver el Portafolio de Soluciones completo:

www.sgaim.com