

LAS ASEGURADORAS CONSIGUEN IMPORTANTES AHORROS

Ahorros del 40% en la tramitación de expedientes de las aseguradoras

El servicio "OFICINAS SIN PAPELES" ha conseguido que una de las empresas líderes del sector asegurador reduzca en un 40% los costes en sus procesos de negocio de tramitación de expedientes.

Desafíos del cliente

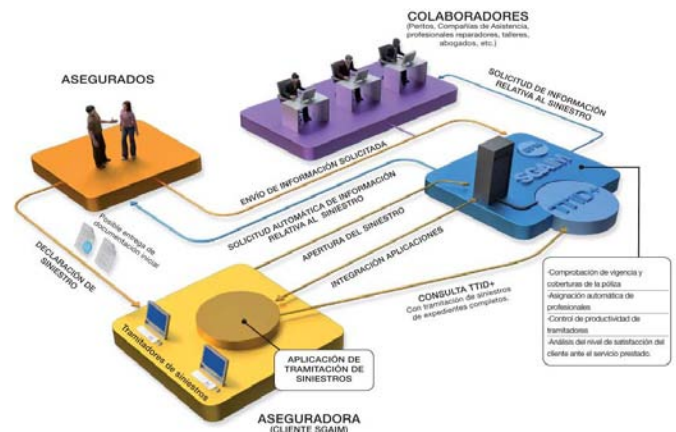
La Aseguradora estaba recibiendo al día 3800 documentos que corresponden a los diferentes tipologías de siniestros que sus tramitadores gestionan. Los siniestros pueden ser de vida individual, vida colectivos, hogar, autos, etc. y la información puede llegar en formato electrónico, o físico. Incluso pueden ser anotaciones de los propios empleados de la Aseguradora.

Esta problemática se traducían en pérdidas de documentos: uno de 10 documentos remitidos a la aseguradora había que volver a solicitárselos al cliente final, generando duplicidad de documentación. Además, el tiempo desde la apertura de siniestro hasta la primera respuesta al cliente nunca bajaba de los dos días. Y sobre todo: obligaba a los gestores,

agentes o mediadores a dedicar más tiempo a la gestión documental que al *core business*. ¿Resumen? Ese proceso lento y costoso se traducían en que el asegurado sufría retrasos en la respuesta, repercutiendo en el grado de satisfacción del servicio que recibe.

Paper less office la mejor solución

En SGAIM tras estudiar la problemática planteada por nuestro cliente decidimos proponerle OFICINA SIN PAPELES para solventar todos estos problemas. La solución que ofrecemos pasa por la centralización en la recepción de toda la información. La documentación remitida por el cliente -asociada a los distintos tipos de siniestros (Autos, Vida Individual, Vida Colectivos y Hogar)- llega a la central de la aseguradora desde las sucursales o resto de oficinas que tiene a nivel nacional y desde allí se lleva a los dos centros de



Alta Producción de SGAIM. De esta manera ningún papel permanece en la Aseguradora. En SGAIM, a través de escáneres de alto rendimiento, digitalizamos toda la documentación que nos llega de la Aseguradora. En un día recibimos una media de 3.800 documentos que son tratados en un plazo de 24 horas. Lo que significa que al día siguiente de recibir en nuestras instalaciones el papel o los documentos electrónicos la Aseguradora puede tener acceso al

mismo, en formato electrónico, a través de nuestra plataforma web TTID.

Además, la Aseguradora quería categorizar los distintos documentos. Nos encontramos con 70 tipos documentales diferentes por tipo de siniestro. Así que lo que hicimos fue clasificarlos siguiendo los criterios de la Aseguradora. En SGAIM optamos por la aplicación de distintos mecanismos de OCR y ICR de reconocimiento óptico de caracteres para capturar de forma automática la información contenida en los documentos y poder así tipificarlos.

Toda la información procesada la enviamos a la Aseguradora a través de un fichero de datos y de imágenes para simplificar la integración con el gestor documental que usa la Aseguradora. De esta manera conseguimos que los tramitadores trabajen con su propia herramienta y puedan dar un rápido soporte a sus clientes. Para los tramitadores la participación de un tercero en su proceso de negocio resulta perfectamente transparente.

En el caso concreto de la Aseguradora SGAIM ofrece su servicio de custodia, dando de esta manera un servicio completo. Toda la documentación se almacena de forma segura en las instalaciones de SGAIM liberando a la Aseguradora del almacenaje de un elevado volumen de papel. Este sistema de custodia permite a nuestro cliente la posibilidad de solicitar un documento en cualquier momento siendo entregado en el plazo mínimo de 4 horas y máximo de 48h, según las necesidades de la aseguradora en cada momento.

La Aseguradora ha conseguido

Después de tres meses desde la implantación total del servicio la Aseguradora ya disfruta de los siguientes beneficios:

- Los tramitadores dedican el 100% de su tiempo a su *core business*: atender a sus clientes y tomar de decisiones.
- La captura automática de datos permite que SGAIM pueda tratar hasta 3.800 documentos al día, el doble que antes.
- Aumento del 10% en la satisfacción del cliente (según encuesta realizadas por la propia Aseguradora). ¿La razón? No se reitera la petición de documentación y la tramitación se agiliza.
- El tiempo de tratamiento de la documentación se ha visto reducido de las 48h del anterior sistema a las 24h del *paper less office* de SGAIM.
- Todos los datos con los que tratan los tramitadores están validados y tienen la garantía de SGAIM de ERROR CERO. La ausencia de intervención humana nos permite este compromiso con el cliente.

La solución que planteamos en SGAIM apuesta por una sencilla gestión del cambio. Al adaptarnos al gestor documental de la Aseguradora, el impacto sobre los tramitadores es mínimo, la integración rápida y el cliente percibe la mejora de tiempos y de eficiencia de manera inmediata.

○ Captura automática datos mecanizados	○ 85%
○ Captura automática de datos escritos a mano	○ 70%
○ Tiempo respuesta	○ Reducción 50%

SGAIM

Convertimos la información en conocimiento

SGA Information Management
C/Almagro, 15 28010 Madrid
902 012 446