

CASO DE ÉXITO SEGUROS: Procesamiento de Kit de Documentos Negocio CCM en Compañía de Seguros en Brasil

Sepa como un importante GRUPO ASEGURADOR de Brasil realizó el procesamiento de Pólizas y Documentación asociada a Seguros basado en una Plataforma CCM en modalidad BPO.

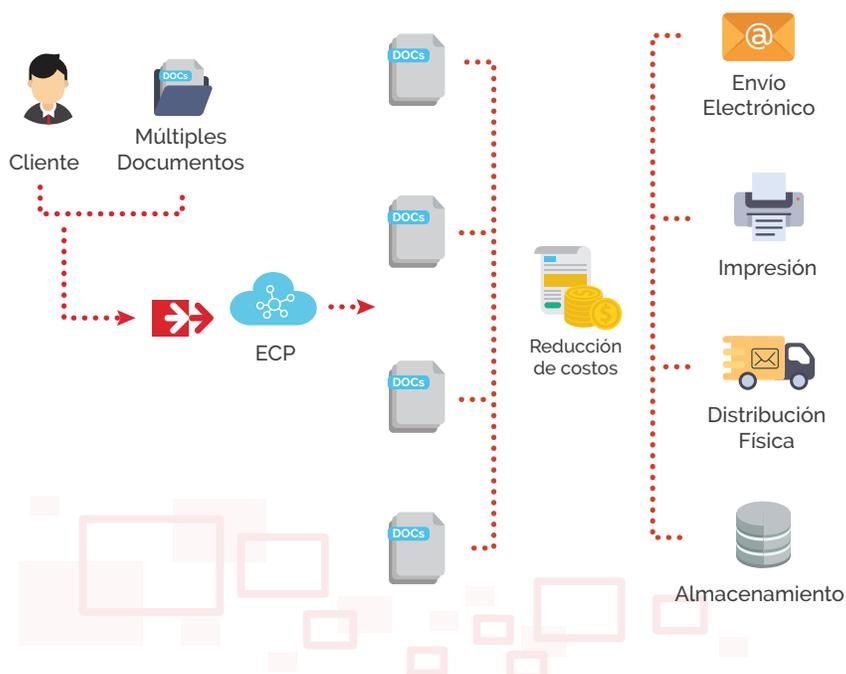
CONTEXTO

Se requería proveer el servicio de generación de documentos y disponer de un equipo multidisciplinario que cubriera tanto los requerimientos operativos como administrativos del proyecto. Este requerimiento estuvo sin resolver por mucho tiempo, habiendo intentado varias alternativas sin éxito, razón por la cual decidieron externalizarlo y buscar un partner especializado en temas de **CCM**.

Es por esta razón que se realiza la contratación de los servicios profesionales de **Intelidata** para la consecución de este fin. Para ello se aplicó un modelo solución ya probado por Intelidata en otros clientes, que consiste en responsables locales (*Brasil*) de cara al cliente, un equipo de desarrollo, soporte y operación off shore y una serie de procedimientos ya establecidos que permiten la correcta gestión de este tipo de servicios.

DESAFÍO

El Objetivo es implementar una solución de desarrollo ágil que permita la generación de los documentos, montar la plataforma con la tecnología adecuada para crear la solución requerida por el cliente, implementando mejoras en su actual proceso y formato de documentación para enriquecer la comunicación de la compañía aseguradora con sus clientes y poder satisfacer la necesidad de información de ellos.



SOLUCIÓN

- ➔ Desarrollo realizado en una **única plataforma, y herramienta**. – independiente de los Impresores.
- ➔ Utilización de **workflows** unificados y automatizados.
- ➔ **Comunicación Multicanal** - personalizando la comunicación según el o los canales de preferencia del Cliente (*E-mail, SMS e impreso*).
- ➔ Implementar una solución de almacenamiento y consulta en línea de los documentos: **Enterprise Content Management (ECM)**.
- ➔ Simplifica y permite **trazabilidad** en la generación y modificación de los documentos.
- ➔ Implementación de un **Dashboard** que permite consultar información y el estado de la documentación procesada (*enviados/recibidos*), así como el detalle del proceso en tiempo real.

RESULTADOS

Se implementó una solución basada en **Extream Cloud Production (ECP)** que permite la generación de los documentos batch y en línea completamente automatizada que resuelve el 100% de los requerimientos del cliente. Para asegurar la continuidad de esta implementación, se acordó un horizonte de **servicio de 5 años** y un modelo de negocios basado en documentos generados.

Adicionalmente esto generó importantes reducciones de costos asociados a impresión y gracias a la integración de sus diversas áreas y sistemas se logró disminuir tiempos y costos de trabajo unificando la comunicación con sus clientes.

Hoy en día a través de una misma herramienta se consiguió centralizar los procesos y entregar información consistente por medio de diferentes canales.