

CASO DE SUCESSO DOCUMENTOS:

Processamento de Kit de Documentos

Negócio CCM em Companhia de Seguros no Brasil

Saiba como um importante GRUPO DE SEGUROS do Brasil realizou o processamento de Apólices e Documentação associada a Seguros baseado em uma Plataforma CCM em modalidade BPO.

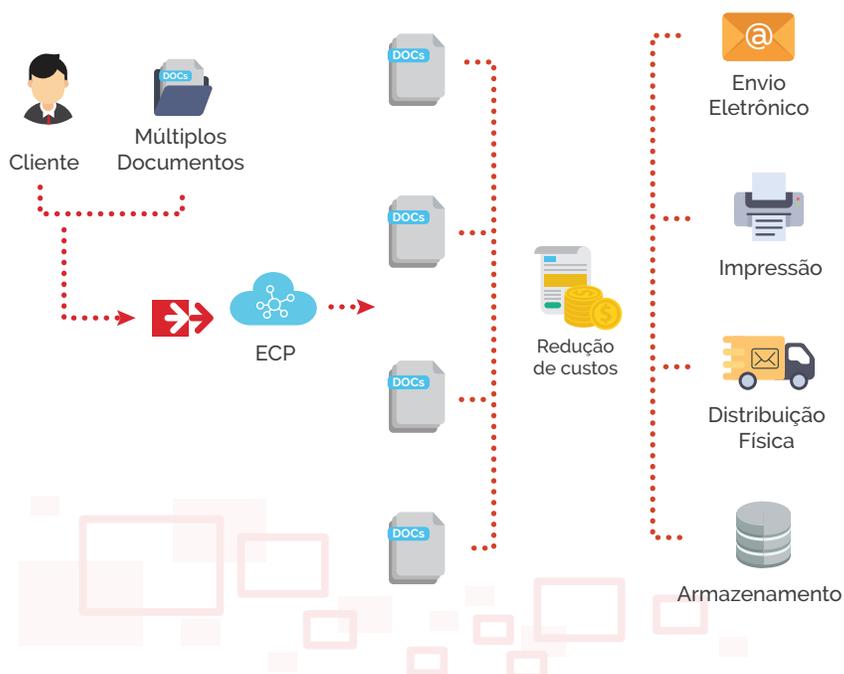
CONTEXTO

Se exige o fornecimento do serviço de geração de documentos e dispor de um equipamento multidisciplinar que cubra tanto os requerimentos operativos como administrativos do projeto. Este requerimento esteve sem solução por muito tempo, havendo tentado varias alternativas sem sucesso, razão pelo qual decidiram externar e buscar um partner especializado em assuntos de **CCM**.

É por esta razão que se realiza a contratação dos serviços profissionais de Intelidata para a realização deste fim. Para eles se aplicou um modelo de solução já provado por **Intelidata** em outros clientes, que consiste em responsáveis locais (*Brasil*) junto ao cliente, uma equipe de desenvolvimento, suporte e operações off shore e uma série de procedimentos já estabelecidos que permitem a correta gestão deste tipo de serviço.

DESAFIO

O Objetivo é implementar uma solução de desenvolvimento ágil que permita a geração dos documentos, montar a plataforma com a tecnologia adequada para criar a solução requerida pelo cliente, implementando melhoras em seu atual processo e formato de documentação para enriquecer a comunicação da companhia de seguros com seus clientes e poder satisfazer a necessidade de informação deles.



SOLUÇÃO

- ➔ Desenvolvimento realizado em uma **única plataforma e ferramenta**. – independente das Impressoras
- ➔ Utilização de **workflows** unificados e automatizados.
- ➔ **Comunicação Multicanal** - personalizando a comunicação segundo os canais de preferência do Cliente (*E-mail, SMS e impresso*).
- ➔ Implementar uma solução de armazenamento e consulta online dos documentos: **Enterprise Content Management (ECM)**.
- ➔ Simplifica e permite **rastrear** na geração e modificação dos documentos.
- ➔ Implementação de um **Dashboard** que permite consultar informação e o estado da documentação processada (*enviados/recebidos*), assim como o detalhe do processo em tempo real.

RESULTADOS

Implantou-se uma solução baseada em **Exstream Cloud Production (ECP)** que permite a geração dos documentos batch e online completamente automatizada que resolve os 100% dos requerimentos do cliente. Para assegurar a continuidade desta implementação, foi acordado um horizonte de **serviços de 5 anos** e um modelo de negócios baseado em documentos gerados.

Adicionalmente isto gerou importantes reduções de custos associados à impressão e graças à integração de suas diversas áreas e sistemas se conseguiu diminuir tempo e custos de trabalho unificando a comunicação com seus clientes.

Hoje em dia através de uma mesma ferramenta se consegue centralizar os processos e entregar informação consistente por meio de diferentes canais.