



Imprescindibles

- Cada día las aseguradoras generan millones de partes de clientes; sólo en Estados Unidos la cifra asciende a más de 2,5 billones
- Entre estos documentos se incluyen las pólizas, presupuestos, declaraciones, informes, renovaciones, notificaciones, cheques, avisos de pago, y documentos de estatutos.
- En muchos casos estos documentos necesitan ser retenidos por motivos legales o de cumplimiento, por referencias o servicio al cliente.
- Muchas aseguradoras para tomar ventaja utilizan el envío digital para reducir los costes de franqueo y la mejora del servicio al cliente
- Las aseguradoras siguen utilizando muchos de los costosos archivos de los ordenadores centrales para almacenar los partes de los clientes.
- CrawfordTech ha estado trabajando durante más de quince años para solventar los complicados problemas que se asocian a los documentos de los clientes.
- Hoy en día, asociados con EMC², CrawfordTech ha integrado en sus productos de archivado de flujo de impresión con la tecnología Enterprise Content Management de EMC² para aportar una solución de nueva generación a la hora de solventar los problemas de archivado de los documentos de clientes.

Archivo de flujos de impresión de alto volumen y presentación de soluciones para Aseguradoras

Archivo de Pólizas de Seguros y comunicados para Aseguradoras

Historial

Cada día las aseguradoras generan millones de documentos de clientes. De hecho, se estima que en torno a los 50 billones de documentos que se realizan cada año en Estados Unidos, un 5% proviene de las aseguradoras. Estos documentos incluyen pólizas, presupuestos, declaraciones, informes, renovaciones, notificaciones, cheques, avisos de pago, y documentos legales. Generalmente, los sistemas de suscripción, registro y reclamaciones generan estos documentos y muchos más tipos que son esenciales para mantener las relaciones con los clientes. Estos documentos son sofisticados, dinámicos, inteligentes; se personalizan, se regulan periódicamente, se optimizan a la hora de imprimir, y se clasifican previamente antes del envío, y la lista continúa.

Las grandes aseguradoras normalmente utilizan servicios de impresión interna y muchas otras utilizan la subcontratación proveedores de servicios. Tradicionalmente, las aseguradoras se han especializado en la utilización de dispositivos de impresión de alto volumen, como IBM/Ricoh, Canon/Océ y Xerox y muchas aplicaciones de seguros se diseñaron para generar salidas de impresión para estos tipos de dispositivos. Por otro lado, muchos proveedores de servicios de impresión sólo aceptan unos formatos de salida concretos. Como resultado, los procesos

de producción de flujos de impresión pueden ser complejos a la hora de juntar las aplicaciones con un dispositivo de destino apropiado.

Este reto se combina con el hecho de que los clientes y las empresas están constantemente cambiando el formato de los documentos en papel a comunicaciones digitales y se requiere que las aseguradoras también sigan este ejemplo. Ya sea en PDF, portales web y otros métodos de entrega digital como los mensajes SMS, existe una clara necesidad de gestionar la comunicación con los clientes de una manera distinta.

De hecho, el acceso a las comunicaciones de los clientes es esencial para muchos procesos empresariales orientados al cliente. Estos no pueden entender por qué el personal de la centralita no tiene acceso a la misma información que ellos reciben. Y en cuanto a las experiencias digitales, los portales de auto-servicio y las comunicaciones digitales ayudan a definir la experiencia del servicio al cliente (ambos de manera negativa o positiva).

Por supuesto muchas aseguradoras han estado digitalizando y archivando documentos durante años disponiendo en la actualidad de varias generaciones de archivos incluyendo sistemas COLD y Mainframe. El reto está en que estos archivos son costosos a la hora de adquirirlos, caros a la hora de



En un vistazo

- EMC² es una empresa líder en los sistemas de gestión de contenido empresarial para aseguradoras
- CrawfordTech es líder mundial en la transformación del flujo de impresión y el archivado para aseguradoras
- Utiliza un flujo de trabajo centrado en la documentación y las herramientas de automatización
- Integra las aplicaciones de archivado para seguros y los procesos empresariales
- Enriquece la experiencia del cliente gracias a la publicación online y mejora la eficiencia del personal administrativo
- Reduce los costes de la gestión múltiple de archivado gracias a un único archivo de EMC² y CrawfordTech
- CrawfordTech cuenta con el personal, los productos y la experiencia necesaria para hacer que su proyecto sea realizado con éxito

mantenerlos, de difícil integración con el flujo de trabajo de aplicaciones empresariales, y son inaccesibles para los clientes. Lo que se necesita es una nueva generación de archivos que haga uso de estándares abiertos, integrados con sistemas de gestión de contenido de productos software de mercado y que pueda soportar los envíos a través de canales web (además de formato papel).

Los beneficios para una aseguradora, gracias a un sistema de Archivado Empresarial moderno, incluyen la reducción de riesgos y mejora del cumplimiento, disminución de la impresión y de los costes postales, mejoras en la satisfacción de los clientes gracias al uso de portales auto-servicio y el aumento de la eficiencia en el proceso empresarial de los seguros.

Crawford Technologies ha estado trabajando durando más de quince años para solventar la complejidad en la comunicación de documentos con los clientes de las Compañías Aseguradoras. Hoy en día, asociados con EMC², CrawfordTech ha integrado sus productos, líderes del mercado, con las soluciones de archivado de ECM (Enterprise Content Management) de EMC². Aportando una nueva generación de soluciones para la automatización de flujos de trabajo y archivo de las comunicaciones a los clientes de las Aseguradoras.

Solución

Archivo Empresarial con EMC²

EMC² es conocida como líder en la industria por sus soluciones de gestión de contenido empresarial. Los aseguradores como otras tipos de compañías cuentan repetidamente con EMC² debido a sus soluciones empresariales que integran la captura de documentos, archivo, gestión de salidas, automatización del flujo de trabajo, gestión de retención y muchas más tareas centradas en la documentación guardada en una única plataforma. Los productos EMC² están diseñados para las más demandadas necesidades empresariales y pueden, rápidamente, escalar ante la demanda de mayores

volúmenes de la industria aseguradora. La ventaja de gestionar la correspondencia, de llegada y de salida, en el mismo lugar es que los archivos empresariales pueden proporcionar una visión de 360° del cliente, el equipo de servicios y los portales de auto-servicio. Las soluciones de Archivo Empresarial permiten mejorar el servicio al cliente.

Universal Print Stream Archiving

Las aseguradoras y sus proveedores de servicios de impresión necesitan encargarse de una amplia gama de aplicaciones, tipos de documentos, formatos de impresión y tipos de dispositivos en el flujo de trabajo de las comunicaciones con los clientes. CrawfordTech ofrece un modo de archivado de flujos de impresión universal para aplicaciones empresariales de seguros, formatos de impresión y tipos de documentos. Se puede utilizar para archivar cualquier tipo de documento necesario en una aseguradora incluyendo pólizas, presupuestos, declaraciones, informes, renovaciones, notificaciones, cheques, avisos de pago, y estados de cuenta, aunque estos documentos provengan de aplicaciones de productos del mercado o sistemas personalizados de seguros para clientes. CrawfordTech también soporta una amplia gama de formatos de impresión de documentos que incluyen AFP, Metacode y PostScript y puede archivar formatos nativos o como el estándar en la industria, PDF/A. Integrado con las soluciones de archivo empresariales de EMC², CrawfordTech, garantiza que las comunicaciones con los clientes son más fáciles para los procesos empresariales y ayudan a mejorar la satisfacción de los clientes.

Automatización del flujo de trabajo en las Compañías de seguros

Las aseguradoras manejan una serie de procesos empresariales que incluyen nuevos negocios, renovaciones, gestión de reclamaciones, suscripciones y agentes, por nombrar algunas. En muchos casos, estos procesos están soportados adecuadamente por aplicaciones empresariales, pero en otras ocasiones, el flujo de trabajo necesita



extenderse o necesita estar integrado con un contenido sin estructura u otros documentos. EMC² y CrawfordTech entienden las complejas necesidades del flujo de trabajo de los documentos dentro de los procesos de seguros de inicio a fin. Nuestra experiencia ha ayudado a muchos clientes con su correspondencia de llegada y de salida para asegurar que el proceso empresarial se gestiona de manera eficiente y en escala. En muchos casos, podemos ayudar a optimizar procesos centrados en la documentación como las quejas, reduciendo los costes, mientras aseguramos que estos procesos se integren con el sistema central empresarial.

Integración con Aplicaciones de Seguros

Normalmente las aplicaciones de Seguros para procesos de suscripciones, intermediación, quejas generan la mayoría de los tipos de documentos que sirven esencialmente para mantener las relaciones de la aseguradora con los clientes y los socios empresariales. Estas aplicaciones empresariales son normalmente aplicaciones centrales que han crecido con el tiempo para soportar la variedad de necesidades del negocio. Además se utilizan para soportar herramientas de composición de documentos que generen salidas de impresión. De manera continua, CrawfordTech puede integrar de forma transparente las salidas de estos sistemas y ayudar a la gestión de una impresión compleja y al archivado del flujo de trabajo para que estos puedan encontrar el archivo. Las soluciones de ECM (Enterprise Content Management) de EMC² aportan puntos de vista sobre los clientes que pueden integrarse de forma transparente en las aplicaciones de los seguros.

Portales para Clientes y Presentaciones On-Line

Los portales online ayudan a enriquecer la experiencia del cliente gracias a la posibilidad de acceder a su historial de documentos de seguros. Esto ayuda a satisfacer al cliente a la hora de pedir información o ayuda al personal de

servicio al cliente a actuar de una manera más eficiente y efectiva. Las soluciones Enterprise Content Management de EMC² son utilizadas por miles de usuarios que las conocen y esto es una ventaja para ellos a la hora de realizar búsquedas, mirar historiales u ojear archivos de partes de clientes. La solución de CrawfordTech y EMC² aportan toda la granularidad de acceso a nivel de documentos mientras optimiza el desempeño del flujo de impresión de grandes volúmenes. Finalmente, EMC² y CrawfordTech pueden soportar portales de clientes diseñados para el servicio de miles de peticiones por minuto en lo que a documentos de pólizas y declaraciones se refiere.

Consolidando y Migrando Archivos Heredados

Muchas aseguradoras han desarrollado, con el tiempo, cantidades de archivos heredados que prestan servicios a diferentes líneas de negocio. Estos archivos heredados están basados normalmente en sistemas Mainframe y para muchas empresas es una oportunidad de reducir la complejidad y los costes asociados a estos archivos. EMC² y CrawfordTech tienen una plataforma técnica y experiencia profesional para ayudar a migrar "Legacy documents", de sus antiguos archivos, a un archivo unificado. CrawfordTech puede ayudar a migrar sus archivos desde Mainframe, archivos de cinta como control D o Mobius a plataformas modernas, mientras que al mismo tiempo proporciona un mejor acceso a la información histórica, mejorando el servicio al cliente.

Consultoría, Formación y Soporte

Se necesita algo más que la tecnología para crear soluciones empresariales innovadoras en el mundo de los negocios de los Seguros. Se necesitan personas con verdadera experiencia para entender el ámbito, la definición y el alcance de su proyecto, con el conocimiento en el mundo real de los seguros, hace que eso sea posible, dentro de un marco de estándares para hacer posible un excelente resultado.

Servicios HPS

Consultoría

- Valoración de los Servicios de archivado
- Implementación de los Servicios
- Servicio de actualización de archivos.
- Servicios de migración de archivos heredados.

Formación

- Fundamentos del archivado
- Servicios avanzados de archivado
- Fundamentos de la impresión
- Servicios avanzados de impresión

Soporte

- suporte@helpprintsolutions.com





El personal Profesional de Crawford Technologies está reconocido por su alto grado de conocimiento en la industria de los seguros y su experiencia inigualable en los sistemas y aplicaciones de procesamiento de documentos electrónicos. Aportan una combinación única de conocimientos Informáticos profesionales, tecnología líder en la industria y procesos demostrados. Saben que se necesita para desarrollar un sistema de archivado en el ámbito de las aseguradoras para una actuación óptima

Conclusión

Help Print Solutions tiene un recorrido de más de quince años en soluciones de Comunicaciones a Clientes. Tenemos los productos y la experiencia que es utilizada por cientos de clientes alrededor del mundo a la hora de optimizar las operaciones de impresión y archivado.

Las empresas buscan fundamentalmente nuevas maneras de acceder a los flujos de impresión y de archivo. Hoy en día, gracias a la asociación entre EMC² y Crawford Technologies, Help Print Solutions ofrece sus soluciones de transformación, líderes de mercado, y su tecnología de almacenamiento integrada en la plataforma Documentum.

PRO Archiver es la única solución de flujo de impresión y archivado diseñada para Documentum y más de 90 clientes pueden testificar sobre los beneficios de añadir las comunicaciones de clientes en archivos empresariales.

Sobre Crawford Technologies

Desde 1995, las galardonadas soluciones de Crawford Technologies han ayudado a más de 700 compañías alrededor del mundo a reducir costes asociados a las comunicaciones transaccionales de misión crítica de los clientes. Nuestros productos, soluciones, servicios y experiencia ayudan a nuestros clientes en la entrega de documentos clave a sus clientes en el formato que ellos necesiten, cuando lo necesiten.

Nuestra gama de soluciones únicas de software, de productos y servicios

expertos, automatizan y prolongan el valor del envío de documentos con costes razonables. Nuestras innovadoras y flexibles soluciones permiten, a los clientes, un significativo proceso de mejora de sus actuales infraestructuras ya sean heredadas o basadas en estándares de futuro.

Las empresas se ponen en contacto con Crawford Technologies por la cercanía a plataformas independientes, actuaciones con sistemas líderes, fidelidad y rendimiento en los resultados. La calidad del software de CrawfordTech, el soporte y el extenso conocimiento de los documentos de la industria ayudan a nuestros clientes a lograr los objetivos operacionales, el cumplimiento y el fortalecimiento de la efectividad de sus infraestructuras que procesan documentos. Nuestra plataforma y arquitectura independiente asegura que nuestros productos y soluciones sean integrados con antiguas aplicaciones heredadas, con software de terceros y con aplicaciones y workflow internos.

Acerca de Help Print Solutions

Help Print Solutions es una empresa independiente de Consultoría y Servicios orientada a ofrecer soluciones a la medida de sus clientes y especializada en Enterprise Output Technologies.

Para aquellas compañías que producen un gran número de facturas, extractos de cuenta, correspondencia y todo tipo de documentos HPS es una empresa dedicada a ofrecer soluciones para aplicaciones transaccionales de misión crítica. Más de 15 años de experiencia y nuestra dedicación en la mejora de los procesos y Servicios Profesionales avalan nuestros proyectos.

Contacte con Nosotros

Para más información, por favor contacte:



Av. General Perón, 32 7º "G"
28020 Madrid
TE:+3491 598 0533

Soluciones CrawfordTech

Soluciones de impresión

- AFP, Metacode/DJDE, ASCII/EBCDIC/Line Data, PCL, PostScript, PDF, PDF/A, Image, Texto, HTML, XML
- Transformación de flujos de impresión
- Extracción de datos del flujo de impresión
- Concatenación de flujos de impresión
- Mejora del flujo de impresión
- Código de barras estándar, Códigos QR, código de barras mail

Soluciones de Flujo de Trabajo

- Soluciones para los proveedores del servicio de impresión
- Automatización de flujos de impresión

Soluciones de Archivo

- Soluciones para bancos, aseguradoras, telefonías, medios de comunicación empresas de servicios públicos, proveedores de servicios de impresión y asistencia médica
- Soluciones de archivado para Documentum de EMC y InfoArchive

Crawford Technologies 2013. Todos los derechos reservados de Crawford Technologies, CrawfordTech y el logo de Crawford son propiedad de Crawford Technologies Inc. El resto de marcas registradas son propiedad de sus respectivos dueños. La actuación dependerá el ámbito en el que discorra la misma. No existen garantías expresadas

TORONTO

45 St Clair Ave West, Suite 102 Toronto, ON
M4V 1K9
Tel: +1.866.679.0864
sales@crawfordtech.com

LONDON

5 Wormwood Street
London, England EC2M 1RQ
Tel: +44 (0)20 3239 472
sales@crawfordtech.com

NEW YORK

22 Depot Street, P.O. Box 5198
Potsdam, NY 13676
Tel: +1.866.679.0864
sales@crawfordtech.com

FORT COLLINS

2950 East Harmony Road, Suite 291
Fort Collins, CO 80528
Tel: +1.866.679.0864
sales@crawfordtech.com

