

DocPro*



ADMINISTRACIÓN Y VENTA DE NUEVAS PÓLIZAS PARA COMPAÑÍAS DE SEGUROS

Con DocProStar, puedes acelerar significativamente la venta de nuevas pólizas y la administración de las existentes, automatizando el procesamiento, reduciendo el riesgo y, al mismo tiempo, mejorando la participación del cliente. Recibe solicitudes, analiza su información y genera cotizaciones de venta en una fracción del tiempo. Nunca pierdas los documentos de respaldo con el archivado automatizado. Lleva nuevos productos de seguros al mercado más rápido que nunca. Impresione a sus prospectos y conviértalos en clientes satisfechos desde el principio.



Para bien o para mal, vivimos en un mundo donde la gratificación instantánea es la norma. Si bien esto es lo esperado por los consumidores, presenta un desafío para las compañías de seguros. El seguro tiene que ver con la mitigación del riesgo, que no es algo que se haga a la ligera o rápidamente. Los nuevos contratos deben prepararse diligentemente, un proceso lento que puede frustrar a un nuevo cliente potencial. Del mismo modo, un cliente existente puede pasar fácilmente de satisfecho a enojado solo por solicitudes simples no satisfechas.

EL ESCENARIO

Las compañías de seguros enfrentan una batalla cuesta arriba cuando se trata de servicio al cliente, lo que comienza antes de que se convierta en cliente. Los clientes valoran un servicio rápido y sin complicaciones, algo que parece contradictorio al comprar una nueva póliza de seguro. Con los nuevos contratos, es posible que se solicite a los clientes potenciales que proporcionen varios documentos, además de completar cualquier documento interno, formularios, incluso antes de una venta se puede generar una cotización.

La información extraída de todo este papeleo debe llegar a los sistemas back-end que las compañías de seguros utilizan para impulsar su negocio. A partir de ahí, se puede hacer un contrato. Para pasar de la consulta inicial de un cliente a la finalización de una venta, las empresas deben desarrollar procesos para pasar de A a B.

Para cada tipo de seguro, existen diferentes formularios y requisitos de documentos para incorporar nuevos clientes, por lo que también existen diferentes procesos. Un proveedor lo suficientemente grande manejará cientos de miles de documentos por día. Cada documento puede tener una gran cantidad de datos que deben registrarse y, a menudo, verificarse con otras fuentes de datos. Y este es el entorno en el que se debe proporcionar un servicio rápido y sin complicaciones.

LOS CLIENTES VALORAN LA VELOCIDAD Y UN SERVICIO SIN PROBLEMAS, algo que parece contradictorio al comprar una nueva póliza de seguro.

Gestionar estas complejidades de forma rápida y precisa es fundamental para ganar nuevos negocios y mantener lo que ya tiene. Pero las compañías de seguros se enfrentan a una serie de desafíos en la automatización de sus actuales procesos.



Las ventas de pólizas nuevas son un proceso complicado. Cualquier proveedor puede ofrecer muchos tipos de seguros, desde automóviles hasta vida, para viviendas y más. Cada una de estas líneas de negocio tiene diferentes conjuntos de formularios y solicita diferentes documentos de respaldo a los clientes. Estos documentos provendrán de una variedad de fuentes. El seguro de vivienda, por ejemplo, requiere documentos no solo del cliente, sino también del banco, el inspector de viviendas y un tasador, entre otros. La información de todos estos documentos, ubicada en cualquier parte del documento y potencialmente en varias páginas, debe ingresar en los sistemas de back-end y adjuntarse al registro del cliente correcto.



Adaptar los procesos existentes para dar cabida a nuevos productos y adelantarse a la competencia lleva mucho tiempo. Los equipos de marketing a menudo se encuentran esperando que la infraestructura de procesos comerciales de una aseguradora pueda adaptarse a un nuevo producto u oferta. Los sistemas de administración de documentos heredados y la tecnología obsoleta significan que la organización comercial debe confiar en TI para agregar nuevos tipos de contenido o cambiar un proceso electrónico existente cuando se implementa un nuevo producto. Hay un costo en el tiempo de comercialización, ya que permite a los competidores capturar participación de mercado.



Hay un volumen asombroso y una variedad de contenido para procesar. Procesar los documentos entrantes de una compañía de seguros es hablar la jerga de varias profesiones diferentes a la vez. Todos los días, los transportistas reciben sus propios formularios de reclamos, llenados por los clientes. Estos formularios también pueden tener múltiples variaciones, ya que la información requerida puede variar según la región o país. Los formularios de seguro van acompañados de presupuestos de mecánicos, o diagnósticos de médicos, o informes de policías, o tasaciones de un banco. Esto se suma a los nuevos formularios de clientes y todos sus documentos de asistencia, así como a los contratos legales y un aumento estacional en las renovaciones y cancelaciones.



La verificación de documentos es una parte crucial para hacer las cosas bien. ¿Qué sucede cuando a un documento le falta alguna información o se completa de forma ilegible? Si un cliente pierde una página que necesitaba firmar, por ejemplo, alguien deberá hacer un seguimiento para obtener esa firma. Dado que los sistemas heredados se basan en el procesamiento basado en reglas, estos errores a menudo no se detectan hasta el final del proceso. Si ese seguimiento tarda demasiado en ocurrir, especialmente para algo con una solución tan fácil, es un retraso frustrante que aleja a los clientes. Lo mismo ocurre cuando la información de un nuevo formulario no coincide con los registros que una empresa ya podría tener. Corregir información errónea o faltante puede ralentizar el proceso y molestar a los clientes, pero no detectar estos errores puede poner a las compañías de seguros en una situación complicada. Las liquidaciones de primas y reclamos basadas en información incorrecta aumentan el riesgo de que una aseguradora tenga que pagar liquidaciones que de otro modo no tendría.



Muchos de los documentos que proporcionan los clientes pueden contener información confidencial, y no todas las personas pueden acceder a los registros de los clientes ni necesitan ver todo lo que contienen. Además, dependiendo del tipo de póliza de seguro que se venda, puede haber regulaciones de cumplimiento que dicten requisitos de archivado para ciertos documentos. Identificar tipos de documentos y determinar qué información está oculta y de quién, son tareas que las personas realizan con mayor precisión, pero lentamente. Esta información confidencial, una vez recibida y capturada, requiere una supervisión continua debido al Reglamento General de Protección de Datos, o GDPR. Los proveedores necesitan saber exactamente qué datos se recibieron de quién y en qué fecha ingresaron a la organización, para garantizar que las políticas de retención y el cumplimiento de GDPR se cumplan y sean auditables.



Cumplir con las normas de cumplimiento es costoso y requiere mucho tiempo; sin embargo, en los entornos regulados de hoy en día, es obligatorio tener una visibilidad completa de todo el contenido y los datos relacionados con los clientes, durante todo el ciclo de vida del proceso. Esto significa catalogar correctamente todo el contenido, incluida la asignación a los clientes y la clasificación adecuada. Esto garantiza que se aplique la programación de retención y las reglas de privacidad correctas. Realizado manualmente, esto lleva mucho tiempo y es propenso a errores, lo que podría generar problemas en cualquier auditoría posterior de riesgo/gobernanza.

Venta y Administración de Nuevas Pólizas con DocPro

DocProStar va más allá de la automatización basada en reglas (o robótica) de los sistemas heredados y lleva el procesamiento de documentos muchos pasos más allá en cuanto a capacidades. El motor de inteligencia artificial que se encuentra en el corazón de nuestra solución puede reconocer y actuar sobre las muchas variables de los documentos de respaldo a medida que se reciben. Y debido a que DocProStar funciona de una manera independiente de la transmisión y el formato, los clientes y agentes no se verán obstaculizados por estrictas reglas de envío. Los clientes pueden enviar documentos sin importar el formato y pueden estar seguros de que la información llegará a un agente con rapidez y precisión. Lo que parece simple y sin complicaciones para las personas involucradas tiene mucha automatización detrás de escena.

Capturar/Normalizar

Los clientes de hoy son más diversos que nunca, y la forma en que quieren interactuar también lo es.

Ser capaz de proporcionar el mismo nivel de servicio independientemente del canal o el formato es parte integral de otorgar una alta satisfacción a los clientes.

DocProStar automáticamente recopila los documentos entrantes, independientemente de la fuente o formato. Como parte de la captura del proceso, todos los elementos se convierten en un formato estandarizado, que luego conduce a la mejor automatización posible en el resto los pasos del proceso.



Clasificar/Extraer

El diverso conjunto de documentos asociados con las nuevas ventas y la administración de pólizas significa que se debe esperar lo inesperado. Las potentes capacidades de extracción, clasificación y validación abordan los desafíos de comprender lo que se ha recibido, a qué cliente pertenece y a qué tipo de política se refiere. Una vez clasificados, se realizan verificaciones para confirmar que los documentos provistos cumplen con los requisitos específicos de la póliza y sean consistentes en base a la documentación entregada, lo que reduce el riesgo para la aseguradora y automatiza las verificaciones de cumplimiento. La información contenida en cada documento se extrae y se desglosa en fragmentos discretos de información (como un número de matrícula o fecha de nacimiento), lo que permite tratar los datos confidenciales con los niveles más altos de confidencialidad y seguridad.

Verificar/Validar

Los datos son solo datos hasta que se validan con un conjunto de reglas, luego se convierten en información procesable y estructurada, lo que permite la automatización de procesos y proporciona una mayor comprensión y análisis de lo que sería posible con el procesamiento manual. Las cosas simples como nombres y direcciones se pueden comparar con la información que ya está en el registro de un cliente y se pueden detectar las discrepancias. Las aseguradoras también pueden validar la información contra fuentes externas, o se puede verificar la consistencia de toda la información en todos los documentos. El VIN de un automóvil, y la información correspondiente sobre la marca y el modelo, por ejemplo, se puede usar no solo para validar la información internamente, sino también para detectar fraudes. Las pólizas de seguro son el resultado de una serie de evaluaciones de riesgo; es imposible evaluar completamente el riesgo si tiene datos faltantes o inexactos.

Revisar/Formalizar

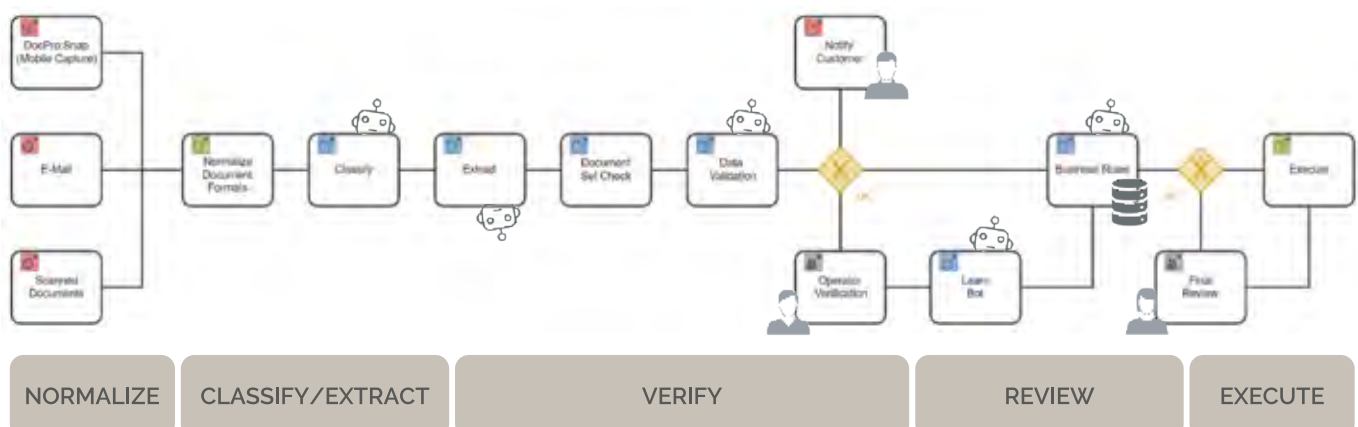
La automatización es excelente, pero las verificaciones y las reglas de negocio prediseñadas garantizan que DocProStar también actúe como guardián de sus procesos. Esto garantiza que cualquier información faltante o no válida se marque lo antes posible. Si un documento no se puede verificar por algún motivo, hay una opción de marcarlo para una revisión.

DocProStar también notificará automáticamente a las personas adecuadas. Para garantizar un proceso fluido y eficiente (y la experiencia del cliente), las notificaciones incluyen detalles muy específicos sobre cuál es el problema y dónde encontrarlo. Al conducir automáticamente a los procesadores de políticas directamente al problema, hay un retraso mínimo entre identificarlo y tomar medidas correctivas. Y eso significa una respuesta más rápida a sus clientes.

Gestionar/Ejecutar

Una vez que se completa el procesamiento, los documentos y los datos se transfieren sin problemas a los sistemas de negocio y a las soluciones de almacenamiento de documentos. Una auditoría completa desde la recepción hasta la entrega garantiza que las necesidades de cumplimiento se atiendan automáticamente además de mantener los registros de los clientes en los sistemas back-end. Los documentos se archivan y almacenan de acuerdo con la política de retención de datos de la aseguradora, lo que garantiza las necesidades de cumplimiento en curso.

MAPA DEL PROCESO





Gran primera impresión

Cuando intentan convertir a un nuevo cliente, las compañías de seguros no solo venden pólizas, sino que también venden a la compañía. Las Personas

solo contactan a las compañías de seguros por dos razones: o quieren comprar una póliza o quieren presentar un reclamo. En ambos casos, quieren que la experiencia sea sin complicaciones. No quieren, y no deberían tener que, hacer un trabajo adicional para asegurarse de que envían documentos en el formato correcto, usando el método correcto. Con DocProStar, se eliminan las partes más frustrantes de tratar con una compañía de seguros, y los nuevos clientes potenciales lo notarán.



Aumento de ingresos

Acelerar el proceso de venta de nuevas pólizas puede aumentar la posibilidad de convertir prospectos en clientes entre un 70% a un 90%.

El costo de cada venta también se reduce significativamente, ya que los agentes y vendedores no dedican tiempo a buscar información una vez que se envía. Ser capaz de manejar con éxito a más clientes potenciales cada día mientras aumenta las probabilidades de cerrar la venta es una combinación potente. Además, una transacción de ventas bien documentada significa que los proveedores pueden obtener pagos y comisiones para los corredores de manera oportuna, lo que mantiene a la organización de ventas motivada para ganar más.



Reducción del riesgo

Los proveedores de seguros aceptan una cierta cantidad de riesgo, ya que a menudo otorgan cobertura de seguro cuando se firma la solicitud

de la póliza, a veces el mismo día en que se completa el proceso de solicitud. Pero los proveedores se reservan el derecho de cancelar o modificar el contrato dentro de un período de tiempo específico. Esto permite una evaluación de riesgos más completa que la que es posible cuando el cliente está sentado en una oficina o presiona enviar en su computadora. DocProStar hace que los datos de evaluación de riesgos estén disponibles muy rápidamente, lo que permite un análisis de riesgos más rápido y un período de exposición reducido para el proveedor.



Mejor Organización y Cumplimiento

Debido a que estos documentos de respaldo son tan vitales para lograr nuevas ventas, así como para

cualquier referencia futura requerida, las compañías de seguros no pueden darse el lujo de ser arrogantes con la forma en que procesan o almacenan la imagen y la información del documento. Esto se suma a los requisitos de cumplimiento para la retención de documentos y datos, que dictan cuánto tiempo y que documentos deben estar accesibles. Con todos los documentos procesados a través de un sistema automatizado centralizado, la recepción de estos documentos y los datos que los acompañan se sellan inmediatamente con la fecha y la hora, y se almacenan de acuerdo con las políticas internas y las regulaciones externas, como GDPR. Y debido a que todos los datos que contienen están indexados, la búsqueda y la recuperación pueden realizarse en cuestión de segundos y están disponibles mucho antes en el proceso. Esto significa que el proceso es auditable desde el punto de recepción hasta que se cumplan los períodos de retención.



Experiencia del cliente mejorada

Mantener contentos a los actuales clientes de aseguradoras es un desafío, por el simple hecho de que cuando necesitan interactuar con su

aseguradora es para abordar un problema. Podría ser un problema fácil de resolver, como tener que cambiar una dirección o un teléfono. O podría ser porque necesitan presentar un reclamo. En ambas situaciones, los retrasos pueden causar un gran daño a la percepción del cliente. Esto es especialmente cierto si el problema es fácil de abordar. Si enviar un formulario de cambio de dirección lleva a una prueba de varios días de agentes que intentan localizar el documento y actualizar sus registros, eso no habla bien de cómo podría ir la presentación de un reclamo.



Más precisión y menos riesgo

Las aseguradoras generalmente venden una parte de su riesgo a las reaseguradoras. Los grandes acuerdos a menudo están cubiertos en parte por una póliza de reaseguro

que paga una parte de los grandes acuerdos. Si se emite una nueva póliza basada en mala información, las empresas corren el riesgo de un pago enorme e imprevisto. Si esa mala información es el resultado de que una empresa no detecta errores, ese pago no estará cubierto por su reaseguro.

SOBRE DOCPROSTAR

DocProStar automatiza el procesamiento de extremo a extremo para una amplia variedad de casos de uso centrados en documentos, no solo para seguros, además en otras industria como la banca, procesos como apertura de cuentas, solicitudes de arrendamiento, crédito al consumo, hipotecas, cuentas por pagar y sala de correo digital. La propiedad intelectual de TCG proporciona una plataforma moderna, robusta y altamente escalable que incluye Automatización Robótica de Procesos (RPA), Inteligencia Artificial (IA) y otras tecnologías para lograr un nuevo grado de eficiencia en el procesamiento administrativo. El cumplimiento está integrado y los tiempos de implementación se acortan debido al enfoque sin código de la plataforma y las opciones de implementación flexibles (nube pública o privada). Las organizaciones que utilizan DocProStar reducen costos, aceleran los tiempos de transacción, reducen el riesgo y ofrecen mayor valor a sus clientes y socios.

SOBRE TCG

TCG Process es una organización internacional que resuelve desafíos de automatización de procesos de negocio (BPA) con su plataforma DocProStar, digitalizando y automatizando procesos complejos en empresas como Banca/Finanzas, Seguros, Salud, Administración Pública y subcontratistas de procesos de negocios u organizaciones de servicios compartidos. TCG comercializa soluciones directamente al cliente y a través de socios, en los 5 continentes