

DocPro*



AUTOMATIZACIÓN DE LA SALA DE CORREO ACELERA EL PROCESAMIENTO DIGITAL

Mejore la participación del cliente y reduzca los costos operativos

Con DocProStar asegura el acceso a la información en toda su organización al eliminar los cuellos de botella en el procesamiento de datos, tanto en la sala de correo como en los canales digitales entrantes. Recibe y coteje los formularios enviados por los clientes en un tiempo récord. Dirija la información correcta a los departamentos correctos, de manera rápida y eficiente. Mejore la eficiencia y la agilidad operativas con la clasificación basada en máquinas y la indexación automatizada de datos y documentos entrantes. A sus clientes les encantará que haya reducido los tiempos de respuesta. A los departamentos les encantará la eficiencia y a la gerencia le encantará cómo ha reducido los costos.



Las tecnologías orientadas al cliente que mejoran la experiencia del cliente son cosas como aplicaciones de escritorio y móviles para la administración de cuentas y chatbots de IA que pagan reclamos en solo unos minutos. Pero el área que más necesita una revisión es una en la que los clientes ni siquiera piensan, a pesar de que afecta significativamente su experiencia: el procesamiento de documentos.

Desde las aplicaciones de incorporación hasta los formularios de cambio de información y la correspondencia, todo lo que hace una organización implica un documento: uno que debe leerse, entenderse, catalogarse y archivarse (y aún así ser fácilmente accesible). Escanear un documento es solo el primer paso en la digitalización. Debido a esto, el procesamiento de documentos es tanto el motor que impulsa el negocio de una organización como el obstáculo que lo ralentiza.

Un informe reciente de McKinsey señala que el sector de los seguros se encuentra en un 'punto de inflexión digital'. Las aseguradoras fueron las primeras en adoptar las tecnologías de automatización digital, en función de sus procesos centrados en documentos y los largos ciclos de vida de los clientes. Muchos proveedores de seguros han llegado hoy en un momento crucial, necesitan más de lo que es posible con las soluciones de automatización obsoletas, pero encuentran rutas de actualización y recrean integraciones que consumen mucho tiempo y son demasiado costosas. Pero los clientes exigen más de sus proveedores de seguros. Quieren comprar una póliza en minutos, recibir una resolución rápida de reclamos y quieren hacer estas cosas sin esperar. McKinsey predice que las empresas que no se muevan en esta dirección se quedarán atrás.

Las aseguradoras no son las únicas organizaciones afectadas por las crecientes expectativas. Los bancos, industria de salud, gobiernos y sus subcontratistas de procesos comerciales (BPO, por sus siglas en inglés) sienten la presión de responder a la velocidad digital con precisión, por medio de un dispositivo móvil u otro. Es lo que el cliente espera e impacta en cómo se perciben las organizaciones.

La pandemia de COVID ha sido un acelerador la transformación; Los analistas predicen que el volumen de documentos que se manejan digitalmente aumentará 4,5 veces en 2021. Atrás quedaron los días en que el personal administrativo guiaba a las personas a través de sus solicitudes, escaneaba los papales y verificaba los documentos de respaldo. Esos documentos ahora llegan digitalmente, y las organizaciones necesitan transformar su enfoque para administrar volúmenes crecientes.

[McKinsey | Digitization in insurance: Cutting through the noise](#)

El enorme volumen de documentos y distintos tipos de documentos que llegan a las organizaciones a menudo se atribuye a tres flujos comerciales principales:

- Aplicaciones de incorporación
- Comunicaciones operativas
- Correspondencia corporativa (principalmente financiera)

Una vez que tengas en cuenta los distintos departamentos, aplicaciones, clientes, requisitos de cumplimiento y análisis de riesgos para cada tipo de documento en una empresa, la complejidad crece rápidamente. Las salas de correo no solo tienen que identificar correctamente los documentos, que a menudo se parecen entre sí, sino también quiénes deben ser los destinatarios y los departamentos posteriores previstos.

Una aseguradora de automóviles podría más que DOBLAR SU RENTABILIDAD EN 5 AÑOS aprovechando el poder de lo digital



TIPOS DE DOCUMENTOS COMUNES DE LA SALA DE CORREO

Los departamentos normalmente reciben más de 20 tipos de documentos, a menudo más, y las empresas manejan cientos, incluso miles.

Aplicación de incorporación
Solicitudes de préstamo
Formularios de reclamos
Aprobación de modificación de contrato
Terminación/Cancelación
Registros médicos o certificados
Documentos de identificación
Cambio de cuenta
Cambio de titular de la póliza
Cambio de dirección
Cambio de cuenta bancaria
Autorización domiciliación bancaria
Solicitudes de información de información
Solicitudes de licencias
Aplicaciones de desarrollo
Solicitudes de certificados

EL ESCENARIO

Las organizaciones identificaron hace mucho tiempo una necesidad de automatización más allá del simple escaneo después de que se completan las transacciones. Esto se debe a que por cada acción que realiza un cliente o una parte interesada, hay al menos un documento que la acompaña. Abrir una cuenta, solicitar financiamiento y presentar un reclamo requiere que se completen formularios, pero luego hay que proporcionar otros documentos de respaldo. Un solo reclamo por un accidente automovilístico, por ejemplo, podría requerir un docenas de documentos: informes policiales, información del seguro médico, licencias, declaraciones de testigos. Multiplica eso por miles de clientes, y luego considera que la industria de seguros cubre mucho más que solo automóviles. También debes mantener relaciones con los clientes y registros durante años. Las aseguradoras y otras organizaciones procesan millones de documentos cada año, mientras que las agencias gubernamentales procesan cientos de millones. Cuando se desarrollaron e implementaron los productos de sala de correo digital de primera generación, las organizaciones recibían principalmente documentos en papel, que luego se escaneaban a una computadora de escritorio en un proceso rígido y unidireccional. Y esto funcionó bien, por un tiempo: muchas organizaciones tienen un conjunto de estos productos obsoletos y la menudol dispares. Las soluciones de próxima generación no solo deben consolidar varios flujos de comunicación entrantes, sino también considerar los procesos posteriores y las oportunidades de automatización más allá de la simple captura y entrega. Los mejores sistemas de digitalización de la sala de correo también incorporan tecnologías emergentes y opciones de arquitectura y tienen la flexibilidad para adaptarse a esas tecnologías aún por crear.

Hoy en día, los documentos se reciben de varias maneras: E-mail, correo postal, teléfonos, aplicaciones móviles, portales en línea y herramientas de chat. Además de los procesos definidos por la empresa, también existen consideraciones reglamentarias que dictan cómo procesar la información. Siendo los mismos independiente de los medios de comunicación; los E-mails deben archivar de acuerdo con las mismas reglas que un formulario de cambio de dirección.



Sin automatización, las empresas tienen opciones limitadas para manejar la avalancha de documentos que reciben diariamente. Pueden contratar a más personas para que procesen todo manualmente; sin embargo, estas contrataciones aún estarían utilizando sistemas anticuados que requieren una codificación manual para enviar el documento al proceso correcto. También pueden subcontratar el trabajo a un proveedor de servicios que tenga mejores herramientas para el trabajo. Sin embargo, ambas opciones (contrataciones directas o trabajadores subcontratados) requieren una capacitación significativa.

Los operadores de sala de correo experimentan desafíos en su entorno, tales como:

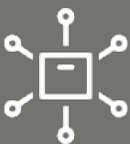
- Llegada desorganizada y de un flujo de correo entrante que requiere clasificación manual, reenvío al departamento adecuado y/o ingreso manual de información relevante
- Diferenciación limitada (si la hay) ya sea por dirección, con distintos documentos desde múltiples canales, desde distintos participantes del proceso y desde distintas zonas geográficas.

Los proveedores de seguros enfrentan cuatro desafíos principales al considerar la automatización de procesos de documentos:

**COMPLEJIDAD ORGANIZATIVA
ESTANDARIZACIÓN LIMITADA
VOLUMEN Y VARIEDAD DE CONTENIDO
REQUISITOS DE CUMPLIMIENTO Y CONTROLES**



Las compañías de seguros son organizacionalmente complejas. No es raro que una compañía de seguros brinde servicios en varias áreas diferentes y dispares. Seguro de automóvil, seguro de propietario de vivienda, arriendos, salud, vida, propiedad, inundación e incendio: todos estos son distintos entre sí en términos de lo que cubren, cada uno con su propio conjunto de reglas y regulaciones sobre cómo los documentos pueden ser procesados. Dentro de cada uno de estos segmentos, hay dos operaciones paralelas que ocurren simultáneamente, ventas y reclamos. Clasificar y distribuir manualmente toda esta información, incluso si se hace a través de canales electrónicos, puede ser excepcionalmente complicado y propenso a errores. Aquellos que hacen la clasificación real deben ser capacitados, lo que por sí solo no es tan malo, pero empeora cuando se tienen en cuenta los máximos estacionales en la cantidad de trabajo a realizar. El final del año es un momento ajetreado para las compañías de seguros, ya que muchos contratos llegan a su fin y los clientes buscan renovarlos o cancelarlos. Cuesta lo mismo formar a un empleado temporal que a uno de tiempo completo, una inversión que rinde poco cuando el temporal se va dentro de dos o tres meses.



No hay un estándar de comunicación o formatos. Especialmente en lo que respecta a los reclamos, las compañías de seguros deben ser lo suficientemente flexibles para manejar cualquier tipo de documento que se les envíe, independientemente de cómo se envíe. Están interactuando con sus clientes, pero también con investigadores, tasadores, otras compañías de seguros, mecánicos, médicos y contratistas. Algunos pueden querer enviar por un portal web una copia de algo, mientras que otros quieren enviar por correo electrónico algunos archivos JPEG. De alguna manera, todo esto también debe consolidarse en una sola solicitud.



Hay un volumen y variedad de contenido asombroso 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.



Los controles y el cumplimiento son clave para las operaciones comerciales diarias. El cumplimiento es tan integral para las organizaciones de seguros que la mayoría tiene un rol de nivel ejecutivo para cubrir esto: Director de Cumplimiento o CCO. La sala de correo, con sus múltiples canales de entrada, múltiples documentos por solicitud, varios tipos de documentos y problemas de procesamiento por errores humanos, es una pesadilla de cumplimiento. En el escenario perfecto, todos los documentos recibidos deben registrarse, junto con las acciones realizadas por el operador, los datos generados y el registro del cliente asociado. El procesamiento debe ser consistente, las auditorías confiables y fácilmente disponibles.

Toda la información, y los problemas antes mencionados, deben compilarse y organizarse en el archivo del cliente. Partiendo desde que los representantes tienen que interactuar cuando los clientes llaman o envían un correo electrónico. Cualquier retraso en el proceso deja a un representante sin respuestas, y cualquier error en los datos es culpa de ellos. En cualquier caso, el resultado es una mala experiencia de servicio y un cliente insatisfecho. Tenga en cuenta también que no hay límite en la cantidad de veces que un cliente puede necesitar comunicarse con su compañía de seguros. El seguro de auto se renueva cada año; el seguro de vida está vigente hasta que el cliente fallece.

El ciclo de vida de un cliente de seguros es algo continuo; incluso un cliente que solo presenta un único reclamo durante su tiempo como titular de la póliza tendrá que mantenerse en contacto con su proveedor varias veces durante el transcurso del caso. Cada contacto que se hace es otra oportunidad para que la empresa se deleite o decepcione.

DocPro* Digital Mailroom

El enfoque de TCG independiente del canal y formato para la logística documental se adapta perfectamente para modernizar las salas de correo digital dentro de la industria de seguros. La flexibilidad de nuestra solución permite que las empresas no sean obligadas a estandarizar con plataformas específicas o limitarse a ciertos tipos de archivos. DocProStar puede interactuar con cualquier sistema empresarial para adaptarse perfectamente a la mayoría de los entornos. Esto permite a nuestros clientes que sus políticas dicten cómo usar el software, en lugar de que el software dicte sus políticas. No importa el tipo de archivo y cómo llegue a la compañía de seguros, DocProStar automatiza la clasificación, recepción y entrega de todos los documentos entrantes. Una función de la solución en su conjunto es mejorar la transparencia de los procesos y los tiempos de respuesta al cliente. Desde el momento en que se recibe un documento hasta que se ejecuta la transacción, DocProStar abre un canal de comunicación automatizado con el cliente para, por ejemplo, verificar la recepción del documento y el tipo de documento, así como las actualizaciones de estado a lo largo de la ruta de procesamiento del documento.

Capturar/Normalizar

Ya se trate de nuevas pólizas y contratos, reclamos de clientes o documentos de respaldo de terceros, DocProStar captura toda la comunicación independientemente del canal entrante y el formato del documento (papel, electrónico). Los documentos se normalizan en un formato para permitir un procesamiento automatizado consistente. DocProStar puede actuar como un único punto de entrada y control de entrada para todas las comunicaciones entrantes, que se perdió cuando se abandonaron las salas de correo manuales.

Clasificar/Extraer

Usando inteligencia artificial (IA), DocProStar puede identificar y clasificar cada documento en tipos definidos por el usuario para cada departamento (por ejemplo, formulario de reclamos o solicitudes de pólizas). Los datos se extraen de los campos de los formularios, como nombres, direcciones o números de placas, todos los cuales se pueden validar con los registros existentes. Al reconocer los tipos de formulario, Doc-ProStar también puede detectar si algún campo obligatorio está vacío en un documento o si falta un documento esperado. Los

software también puede identificar esto, y el manejo basado en reglas permite un seguimiento inmediato para obtener la información que se necesita.

Validar/Verificar

DocProStar toma los siguientes pasos necesarios para validar todo; toda la información extraída se coteja con sus propias bases de datos, así como con las gubernamentales, para verificar la consistencia. Por ejemplo, una aseguradora de automóviles ya tendrá un registro del número de identificación del vehículo de un automóvil. Cualquier documento nuevo que reciban también tendrá el VIN completo. DocProStar puede verificar todas estas entradas entre sí, en los documentos existentes y nuevos, y encontrar discrepancias u otra evidencia de posible fraude.

Revisar/Formalizar

Los documentos que pasan por una verificación de reglas para la validez se pueden mover a lo largo del proceso. Los documentos que están marcados para una revisión adicional desencadenan notificaciones a las personas adecuadas para una revisión manual. Las notificaciones son específicas y descriptivas, y señalan exactamente lo que se debe verificar y las acciones correctivas que se deben tomar. La automatización que lleva la notificación a la acción es una forma en la que DocProStar incluso mejora la eficiencia de los procesos humanos.

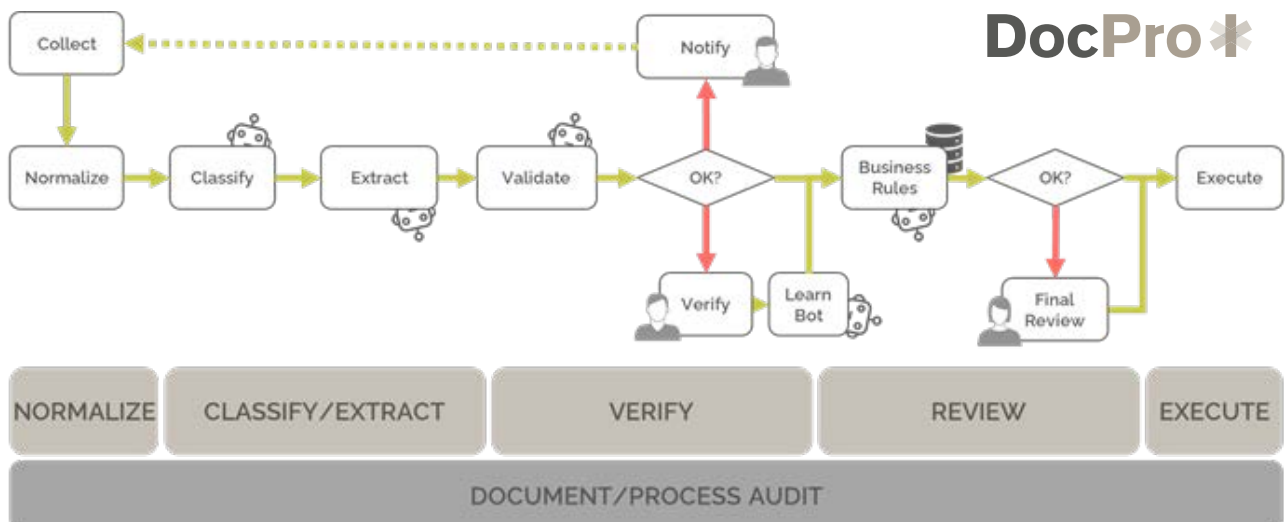
Gestionar/Ejecutar

Una vez superado el proceso, el documento se traslada a su destino final. Eso podría significar adjuntarlo al archivo del caso de un cliente o reenviarlo a otras personas. Todos los archivos están comprimidos para mitigar los requisitos de almacenamiento, y se pueden buscar y acceder fácilmente durante el tiempo que se requiera que el operador conserve la información.

Trazabilidad/Auditoría

Un manejo de datos confidencial requiere una gran cantidad de control de procesos y transparencia. DocProStar lo hace posible con herramientas de auditoría de procesos integrales inherentes a la plataforma de procesamiento, lo que permite una auditoría completa de todos los procesos de documentos. Los datos se comparten fácilmente con herramientas de generación de informes y análisis de terceros, y se pueden representar como una imagen para acompañar a los documentos y transacciones procesados.

MAPA DEL PROCESO SALA DE CORREO DIGITAL:



CAPTURAR DATOS PRECISOS

Con el análisis de texto completo y la búsqueda de palabras clave de DocProStar, la clasificación y la precisión de los datos a menudo superan el 90 %. Este tipo de velocidad y alta precisión no se puede igualar con métodos manuales. La sala de correo alimenta automáticamente los procesos de documentos estructurados y semiestructurados que requieren extracción de datos, los cuales pueden ser validados automáticamente contra registros existentes o servicios externos. Utilizando motores OCR avanzados, crowdsourcing y/o automatización humana, DocProStar puede extraer datos con una precisión del 99,9 %.

LOS BENEFICIOS DE LA AUTOMATIZACIÓN DE LA SALA DE CORREO DIGITAL CON DocPro*



Clientes satisfechos

Cuando los clientes se quejan de las organizaciones con las que hacen negocios, la mayoría de esas quejas se refieren a sus tiempos de respuesta y comunicaciones en curso. Esperan ser reconocidos rápidamente, advertidos si la información está incompleta y mantenerse informados sobre el estado de su transacción o solicitud. Esto es algo totalmente prevenible y las organizaciones que implementan DocProStar están haciendo precisamente eso.



Dinero ahorrado y dinero ganado

Los errores en el procesamiento de documentos no solo cuestan tiempo, también cuestan dinero. Pasar a una plataforma digital mejora la calidad de los datos, y una solución automatizada sin errores cuesta entre un cuarto y un tercio de lo que cuesta procesar los documentos manualmente. Para las ventas, un proceso de solicitud más rápido aumenta las probabilidades de conversión del 70 % al 90 %.



Garantiza el cumplimiento

El cumplimiento es, esencialmente, un grupo de reglas que las empresas deben seguir para mantenerse dentro de los límites regulatorios que rigen su industria. La automatización se lleva de acuerdo a un conjunto de instrucciones basadas en reglas, convirtiéndola en la opción perfecta para el manejo de documentos conforme a las normas. Por ejemplo, el cumplimiento de los requisitos del Reglamento general de protección de datos (GDPR) se cumple a través de una serie de configuraciones específicas de acceso y documentos.



Mayor agilidad

Los entornos en los que operan las organizaciones están cambiando rápidamente, sin embargo, los sistemas de automatización de procesos y documentos obsoletos a menudo tienen dificultades para mantenerse al día con los cambios en los requisitos o los lanzamientos de nuevos productos. DocProStar ofrece a los proveedores la capacidad de adaptar rápidamente los procesos con una experiencia de usuario intuitiva y un entorno de código bajo o sin código. Su moderna arquitectura permite a los clientes integrar nuevas soluciones puntuales para validación de documentos, seguridad y prevención de fraude. Además, los aumentos estacionales o relacionados con incidentes/desastres en la carga de trabajo pueden atascar a los equipos durante semanas o meses. Contratar más trabajadores para satisfacer la demanda requiere de tiempo e inversión. Con DocProStar, las empresas pueden escalar hacia arriba o hacia abajo en un instante sin afectar el rendimiento.



Una fuerza de trabajo más ágil y rentable

La automatización de la logística de documentos ahorra a las organizaciones miles de horas de trabajo cada año. Y esto solo representa el tiempo dedicado al procesamiento de documentos, no la capacitación de los empleados ni el tiempo de incorporación requerido.

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



WWW.TCGPROCESS.COM

ENABLE THE DIGITAL ENTERPRISE

SWITZERLAND (HQ) AUSTRALIA BRAZIL CANADA CHILE GERMANY ITALY JAPAN POLAND PORTUGAL USA