



DIFERENCIAL COMPETITIVO PELA INOVAÇÃO

Gerenciamento eficaz de informações conduz à lucratividade e transforma a experiência para o cliente

As informações estão no centro de todos os processos de seguros e, durante muitos anos, as companhias de seguros se concentraram apenas na gestão dos dados necessários para tomar decisões sobre subscrição. Entretanto, com o foco somente na gestão dos dados, as seguradoras não se dedicaram à evolução dos seus processos. Processos manuais e que demandam uso intensivo de mão de obra continuam a existir. Eles impedem que as seguradoras tomem decisões com rapidez e afetam a competitividade como um todo.

Nas organizações de seguros, os processos manuais:

- Aumentam os custos operacionais
- Diminuem a produtividade do pessoal
- Prolongam os tempos de processamento
- Tornam a conformidade com os regulamentos do setor fatigante e assistemática

Leia mais »

1

Melhore o acesso a informações e otimize os processos

Soluções de gestão de conteúdo empresarial (ECM) melhoram o gerenciamento de dados e processos das empresas. Com tecnologias de gerenciamento do processo e de documentos, as soluções de ECM se integram aos aplicativos centrais, como o sistema de sinistros ou o sistema de administração de apólices da seguradora, e utilizam fluxos de trabalho e outras ferramentas de colaboração para automatizar processos previsíveis e repetitivos. Como resultado, subscritores e peritos são liberados de tarefas demoradas e que agregam pouco valor, passando a se concentrar em tarefas mais importantes, como a avaliação de novos negócios. ECM proporciona um diferencial competitivo para companhias de seguros, agentes gerais gerenciados e administradores terceirizados de sinistros.

O ECM automatiza os processos de seguros para:

- Reduzir os custos operacionais
- Aumentar os níveis de produtividade
- Diminuir o tempo de processamento
- Aperfeiçoar os controles internos e reduzir os riscos de conformidade
- Melhorar o atendimento ao cliente

Nas seguradoras, os processos são conduzidos por documentos. Com processos manuais, baseados em documentos físicos, as informações são armazenadas em vários locais e é difícil localizá-las. A solução de ECM captura muitos formatos de arquivos e armazena as informações em um único repositório eletrônico. Usuários têm acesso instantâneo e simultâneo a diversas informações em um só registro eletrônico. Com ECM, as informações estão nas mãos dos usuários, desde as propostas de seguros até as informações de apoio à subscrição, os dados sobre sinistros e outros documentos, o que aumenta a agilidade da seguradora.

2

Aprimore o atendimento ao cliente e subscreva negócios melhores com rapidez

Como o atendimento ao cliente muitas vezes é o principal diferencial no competitivo mercado atual de seguros, agilidade é fundamental. Resoluções de problemas com clientes e agentes no primeiro contato são uma oportunidade para a seguradora prestar um excepcional serviço ao cliente. Como ECM se integra aos aplicativos de linhas de negócios das seguradoras, os representantes de serviço ao cliente recuperam imediatamente as informações necessárias para tratar as solicitações de clientes, agentes ou peritos com apenas um toque no teclado ou no mouse, sem precisar mudar de tela.

O acesso a informações também é essencial para a geração de negócios lucrativos para a companhia. Para tomar boas decisões, muitas vezes os subscritores precisam de informações de muitos sistemas e de várias fontes, com documentos em diversos formatos. Com ECM, os subscritores acessam de forma prática informações essenciais aos negócios e variadas, a partir de uma única interface. A maior eficiência permite que subscritores façam avaliações mais precisas. A tomada de decisões exige menos tempo e esforço, e os riscos associados aos acordos de níveis de serviço ao cliente também diminuem. As seguradoras emitem apólices com mais rapidez e menos erros. Além de tudo, com ganhos médios de produtividade entre 15% e 20%, as seguradoras obtêm retorno substancial sobre o investimento.

3

Agilize o processamento de sinistros via a automatização de tarefas repetitivas

Atualmente, o sucesso no tratamento de sinistros exige o acesso instantâneo a informações também para os peritos, além da habilidade de facilmente levar informações e comunicados a reclamantes e prestadores de serviços terceirizados. Seguradoras que integram estreitamente as tecnologias de ECM aos sistemas de sinistros conseguem, por meio da valiosa combinação de transparência, inteligência e serviço ao cliente, atingir a excelência na administração de sinistros. Melhor percepção sobre as operações de sinistro, peritos mais produtivos e aprimoramento das comunicações com terceiros resultam em prazos para decisão mais curtos, redução do volume de perdas nos ajustes e aumento da satisfação do cliente.

Além das vantagens oferecidas por seus recursos de integração e seu repositório eletrônico central, a solução de ECM proporciona às seguradoras numerosas ferramentas de gestão para a automatização de processos. A simplificação de tarefas repetitivas e previsíveis reduz custos operacionais, diminuindo gargalos e aumentando a eficiência. As ferramentas de fluxo de trabalho também melhoram os controles internos para assegurar que os membros da equipe executem as tarefas de acordo com os requisitos de conformidade, gerando padronização em toda a empresa.