



Cliente

National Life Group

Empleados

1.000

Ubicación

Montpelier, Vermont, Estados Unidos
Dallas, Texas, Estados Unidos

Integraciones

CSC Claims Administration
Aplicación de flujo de trabajo de nuevo negocio (interna)

Departamentos

A nivel de empresa para 24 unidades

Caso de estudio | Seguros | National Life Group

Una aseguradora mejora el volumen de procesamiento de documentos en un 281 % con la gestión de documentos

El desafío

National Life Group estaba utilizando papel y microfichas para gestionar sus documentos a través de la empresa, desde Administración de pólizas hasta Cuentas por pagar. Los documentos en papel desaceleraban procesos al tiempo que aumentaban los costos de almacenamiento y gestión de documentos físicos. Las microfichas tomaban mucho tiempo para crear y aún más tiempo para recuperar. El acceso a un solo documento tomaba 36 pasos.

Eso no fue el caso después que la aseguradora implementó OnBase.

La solución

National Life resolvió sus problemas de papel y microfichas con la solución de gestión de contenido empresarial OnBase de Hyland a partir de 1998. Dieciséis años más tarde, OnBase continúa satisfaciendo las necesidades de National Life.

National Life escanea documentos e importa informes de empresa, y otros documentos electrónicos según sea necesario en las áreas a través de la compañía. Veinticuatro unidades de negocio diferentes utilizan OnBase y más de 900 de los 1.000 empleados de la empresa tienen acceso a OnBase.

Sin embargo, el acceso no se limita sólo a los empleados. National Life también permite a los agentes y corredores revisar su estado de comisión en OnBase a través de un portal en línea. Al hacer clic en un vínculo también pueden abrir los documentos de apoyo para saber exactamente qué negocio se cerró durante el período de tiempo. Para corredores que tienen varios productos que vender, esto les anima a recomendar a National Life con más frecuencia y ayuda a retener agentes de alto rendimiento.

OnBase también está integrado con una aplicación de flujo de trabajo creada internamente por la empresa que procesa las nuevas solicitudes de negocio. Con comunicación en tiempo real, los datos se mantienen al día, tanto en OnBase como en la solicitud de nuevo negocio. Por ejemplo, si un cliente se casa y cambia su nombre, al hacer el cambio en la aplicación de negocios principal se activa automáticamente una actualización en OnBase.

La diferencia

281 % en aumento de volumen de proceso: Eliminar pasos y reducir tiempos de proceso permite a National Life procesar significativamente más documentos en menos tiempo.

De 36 pasos a 4: Recuperar un documento antes requería 36 pasos individuales. Con OnBase toma cuatro.

Mejoras al servicio al cliente: Representantes de servicio al cliente por lo general responden a las preguntas de los clientes en la primera llamada con sólo una mirada rápida en OnBase.

Pólizas emitidas más rápido: Con información en OnBase en lugar de en papel y microfichas, la aseguradora reduce el tiempo entre la nueva solicitud y la emisión de una póliza.

Comisiones pagadas más rápido: Reducción del tiempo de ciclo para la emisión de una póliza también mejora el servicio a los agentes y corredores al reducir la cantidad de tiempo que toma pagar comisiones y proporcionar estados de comisiones.

Obtenga más información en OnBase.com/Seguros »