

Servicios Empresariales con Capture OnTheGo™

Este cliente de Objectif Lune prefiere no revelar su identidad.

SOBRE LA EMPRESA

La empresa proporciona soluciones de gestión de incidentes al sector de los seguros desde 2002. Situada a la cabeza del mercado especializado en vehículos, opera a través de una plataforma única, controlando todos los aspectos del proceso de quejas.

Empresa: Servicios de gestión de quejas

Ingresos: Estimado en 17 millones (2015)

Tamaño: más de 100 empleados

Identificación de oportunidades

Cada día la empresa imprimía y enviaba manualmente los acuerdos de sus clientes. Una vez firmados por el cliente, estos acuerdos eran diariamente recabados y devueltos a su respectiva oficina local.

Al final de cada día, un mensajero recogía los acuerdos y los enviaba a la oficina central en Chester. Una vez revisados, se devolvían a las oficinas locales para clasificar y archivar manualmente los formularios.

El proceso requería mucho tiempo y mucha intervención manual, consumiendo valiosos recursos empresariales innecesariamente.



Antes

PROBLEMAS

- Costo de trabajo para crear documentos manualmente
- Retraso en la recepción de documentos en la oficina central
- Tiempo dedicado a la clasificación y archivado manual
- Elevado costo de los servicios diarios de mensajería
- Costo innecesario de documentos preimpresos

Solución

Una vez revisados los requisitos y necesidades empresariales, se propuso la solución de captura de datos en tiempo real de Objectif Lune: Capture OnTheGo.

Con la implementación de Capture OnTheGo, la empresa ha podido automatizar su proceso de quejas. Se genera un archivo electrónico y el archivo lleno se envía al dispositivo portátil del conductor. El conductor puede firmar para confirmar que el documento ha sido llenado correctamente.

Una vez registrada la firma en el dispositivo, se transmite vía 3G/4G o wifi nuevamente a los servidores de la empresa.

Capture OnTheGo se integra fácilmente con las salidas generadas por el software de quejas del cliente, y unifica los archivos. Esto garantiza el envío al dispositivo portátil de la información adecuada, con sus correspondientes encabezados, pies de página, logotipos, términos y condiciones y otros contenidos.

Cuando la información es transmitida a la oficina, la empresa puede decidir dónde desea archivarla. Una copia del documento firmado puede ser enviada por correo electrónico para integrarse en el software de reclamaciones de la empresa o en su archivo electrónico. Esto permite una recuperación más rápida en caso de consultas sobre la queja.



Ahora

VENTAJAS

- La migración al sistema digital ha eliminado la necesidad de servicios de mensajería, lo que se ha traducido en un ahorro anual de 11 000 £.
- Debido a que todos los empleados pueden acceder a los documentos del cliente de forma instantánea, el servicio de atención al cliente y los plazos han mejorado.
- Ya no es necesario adquirir documentos preimpresos, puesto que pueden crearse versiones digitales.
- La fácil integración con el software Eclipse utilizado por la empresa, ha permitido una mayor flexibilidad y control empresarial.
- El número de personas que participaban en el procesamiento de los documentos de quejas se ha reducido significativamente, dejando menos margen de error humano.