

Serviços empresariais com Capture OnTheGo™

Este cliente da Objectif Lune prefere não ser identificado.

SOBRE A COMPANHIA

A companhia fornece soluções de gerenciamento de incidentes para a indústria de seguros desde 2002. Posicionada na vanguarda do mercado de veículos especializados, eles operam em uma única plataforma, controlando todos os aspectos do processo de reclamações.

Companhia: Serviços de gerenciamento de reclamações **Receita:** Estimada em 17 milhões (2015)

Tamanho: Mais de 100 funcionários

Identificação da oportunidade

A companhia estava imprimindo manualmente e entregando a seus clientes contratos diariamente. Esses contratos eram então assinados pelo cliente e recolhidos e devolvidos diariamente a cada respectivo escritório local.

No final de cada dia, um mensageiro recolhia os contratos e os entregava na matriz em Chester. Depois de serem revisados, eles eram devolvidos aos escritórios locais para que os formulários fossem classificados e arquivados manualmente.

O processo era muito demorado e exigia muita interação humana, drenando recursos valiosos da companhia desnecessariamente.



Antes

OS PROBLEMAS

- Custos com mão de obra para criar os documentos manualmente
- Despesas desnecessárias com papelaria pré-impressa
- Tempo gasto com a classificação e o arquivamento manual
- Atraso na recepção dos documentos pela matriz
- Alto custo dos serviços diários de mensageiros

A solução

Após a revisão dos requisitos e necessidades do negócio, propôs-se a solução de captura de dados em tempo real da Objectif Lune, o Capture OnTheGo.

Ao implementar o Capture OnTheGo, a companhia conseguiu automatizar o processo de reclamações. Um arquivo eletrônico é produzido, e o arquivo finalizado é enviado para o dispositivo portátil do motorista. O motorista pode então assinar para confirmar que o documento foi concluído corretamente.

Quando a assinatura é gravada no dispositivo, ela é enviada de volta para os servidores da companhia via 3G/4G ou WiFi.

O Capture OnTheGo se integra facilmente com a saída do software do cliente já existente, o Proclaim, e reúne os arquivos. Isso garante que as informações corretas sejam enviadas para o dispositivo portátil com os devidos cabeçalhos, rodapés, logotipos, termos e condições e outros conteúdos.

Quando a informação é devolvida, a empresa pode então decidir onde ela será arquivada. Uma cópia do documento assinado pode ser enviada por e-mail e pode ser integrada ao software Proclaim da companhia, ou ao arquivo eletrônico. Isso permite uma recuperação rápida no caso de dúvidas relacionadas a reclamações.



Agora

OS BENEFÍCIOS

- A mudança para o digital eliminou a necessidade de mensageiros, o que resultou em economias anuais de £11.000.
- O atendimento ao cliente melhorou e os atrasos diminuíram já que todos os funcionários podem acessar instantaneamente os documentos do cliente.
- Não é mais necessário utilizar papelaria pré-impressa, pois pode-se criar versões digitais.
- A fácil integração com o software existente, o Eclipse, permitiu uma maior flexibilidade e controle da empresa.
- O número de pessoas envolvidas no ciclo de vida dos documentos de reclamações diminuiu significativamente, e isso reduziu a possibilidade de erros humanos.