

# Plataforma Papyrus

## Transformar y digitalizar las reclamaciones

Mejora digital y self-service



### Gestionar Sin Complejidad

En el mercado de las aseguradoras, una reclamación es un momento crítico – su gestión tiene un claro impacto financiero en los resultados. Para construir un negocio referente en el sector centrado en su cliente, las aseguradoras deben apostar por la transformación digital aprovechando las nuevas tecnologías que ponen el foco en: Eficiencia y Experiencia de Cliente (CX).

Permite a los clientes encontrar la información y obtener el servicio que necesitan de manera autónoma

- Agilizar los avisos de seguimiento en las reclamaciones (First Notice of Loss - FNOL)
- Mejorar la experiencia reclamaciones acelerando su resolución
- Aumentar la eficiencia mediante procesos automatizados
- Organizar actividades de recuperación en todo el ecosistema de reclamaciones
- Ofrecer self-service para un compromiso efectivo con los reclamantes y terceras partes
- Ajuste inteligente con Business Designer para mayor agilidad en los procesos de diseño
- Transparencia

Papyrus gestiona todos los aspectos de los procesos de reclamación, permitiendo a las aseguradoras ofrecer una buena experiencia con poco esfuerzo para las personas, sistemas y canales end-to-end, desde el contacto hasta cierre de la reclamación.

## TRANSPARENCIA Y CONTROL DEL PROCESO COMPLETO DE RECLAMACIÓN

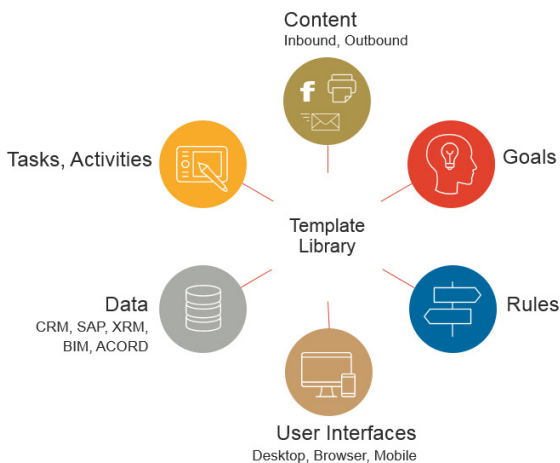
La plataforma digital mejora la experiencia del cliente a través de tecnologías digitales móviles y de autoservicio de última generación que permiten lo que se convertirá en una apuesta clara de esta industria.



## EMPODERAR A NEGOCIO PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DE QUIEN RECLAMA

Las reclamaciones pueden enviarse a través de dispositivos móviles con capacidades como un portal autoservicio, centro de contacto, email, móvil o a través de una red social. Los profesionales usan el componente Business Designer Papyrus para definir, crear y mantener formularios interactivos, chats, asistentes y otros medios para ayudar a los reclamantes a navegar ágilmente y subir datos, fotos, videos y documentos.

Los procesos definidos con Business Designer guían al reclamante o tomador en un FNOL (Notificación del Siniestro) con un proceso personalizado; cada respuesta a una pregunta conduce a la pregunta o nueva acción, siguiendo el camino más eficiente para recopilar los datos específicos requeridos para el caso.



Las herramientas de la Plataforma Papyrus, como Business Designer, facilitan a los equipos de tecnología definir y cambiar los procesos de automatización en las comunicaciones y con flujos de trabajo. Pueden implementar cambios sobre la marcha y usarlos del modo adecuado para adaptarse a las nuevas situaciones. Todos los pasos

## Atrás quedaron los días en que los proyectos de modernización multianuales y multimillonarios eran aceptables.

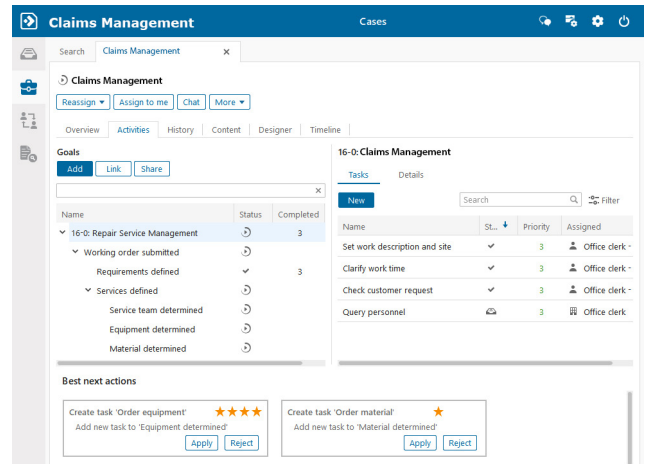
Las organizaciones de seguros no pueden permitirse el tiempo y el coste para personalizar una plataforma de reclamaciones. Quieren empezar con el modelo básico y hacer que sus equipos amplíen, mejoren y personalicen el formato de reclamaciones usando conectores preconstruidos, como APIs y microservicios.

del proceso de toma de decisiones y modificaciones del flujo de trabajo se guardan y revisan para usarse posteriormente en situaciones similares.

## ROBÓTICO Y ADAPTATIVO EN UNO

Dependiendo de la gravedad del caso de reclamación, las peticiones se gestionan de manera automatizada o pueden requerir juicio humano y aprovechar el conocimiento y experiencia de los empleados con las habilidades adecuadas, disponibilidad y autoridad para gestionar tipos de peticiones específicos.

AI – Inteligencia integrada Entrenada por el Usuario aprende de lo que los usuarios hicieron para lograr sus objetivos.



Los patrones de acción aprendidos permiten proponer las siguientes mejores acciones a otros usuarios para ayudarles con sus decisiones en situaciones específicas.

De esta forma se reduce la necesidad de procesos BPMN y se gana flexibilidad. La captura inteligente automatizada usa la clasificación y extracción para interpretar rápidamente las peticiones de entrada vía email, web, red social, móvil, fax o correo.

## AJUSTE O AUMENTE LA PRODUCTIVIDAD CON UN MODELO DE TRABAJO INTELIGENTE

Para que los profesionales de reclamaciones cada vez más especializados optimicen el rendimiento, necesitan un modo de trabajo centralizado de reclamaciones que les ofrece lo que necesitan para conocer al reclamante en el contexto de la relación con el cliente y su situación particular.

El workplace Papyrus WebClient de fácil manejo conecta datos internos y externos y aporta servicios de contenido que ayudan a gestionar reclamaciones de manera más eficiente. Los equipos de las aseguradoras pueden ver tareas, colaborar y actuar sobre el estatus actual de una reclamación con una vista de 360° del reclamante y el caso y SIN CAMBIO entre sistemas.

Con acceso directo a los datos de los sistemas de pólizas, agentes y documentos, los examinadores pueden dirigir las necesidades individuales de cada reclamante mientras se mantiene una vista comprensiva del proceso de reclamación en múltiples pólizas y reclamantes. Tienen una visión completa de la comunicación entrante y saliente, y pueden comunicarse fácilmente de ida y vuelta con los reclamantes y socios con plantillas listas para usar y capacidades de comunicación (teléfono, email, SMS, etc.), disponibles directamente en el espacio de trabajo.