

Caso de éxito

La externalización de los procesos documentales: la mejor garantía para el éxito de una empresa

Compañía aseguradora líder



Ricoh ofrece servicios documentales externalizados a una compañía de seguros líder, incluida en la lista Fortune Global 500. Ricoh procesa más de 60 millones de documentos al año para esta empresa, con sistemas de producción de bucle cerrado para eliminar posibles riesgos. Con la externalización de procesos documentales críticos, la empresa ha conseguido mejorar los niveles de atención al cliente y reducir los costes.

Documentos críticos

Los documentos son uno de los pilares del sector de los seguros. Desde cartas promocionales hasta formularios de solicitud, pasando por documentos de políticas y formularios de reclamación, todos y cada uno de los documentos tiene implicaciones desde un punto de vista legal. Si bien la distribución y recepción de estos documentos no forma parte de las actividades más importantes de la empresa, una buena gestión de los procesos documentales asociados es fundamental.

El cliente de Ricoh, una compañía aseguradora incluida en la lista Fortune Global 500, se mostraba muy receptiva a la externalización de los procesos de la empresa con más volumen de documentación. A través del acuerdo de colaboración suscrito con un proveedor externo de confianza, la aseguradora aspiraba a mejorar la eficiencia de los procesos y la atención al cliente, minimizando a la vez los costes. A la luz de la importancia de los documentos, el servicio tenía que ofrecer una gestión segura y sin riesgos.

Transformación de los procesos documentales

Al término de una exhaustiva auditoría, se fijó la necesidad de plantear un enfoque en dos fases. En la primera fase, Ricoh propuso una solución de choque, que acabaría con la dependencia de la aseguradora de sus servicios internos trasladando la producción al centro de documentos de Ricoh. En la segunda fase, Ricoh apostó por desarrollar los procesos documentales, mejorar su eficiencia e incorporar servicios adicionales.

Ricoh procesa más de 60 millones de documentos al año para la compañía aseguradora. Entre los servicios desarrollados destacan la impresión y distribución en bucle cerrado con informes por página o la intercepción y reenvío de documentos entrantes. La solución de Ricoh ha revolucionado los procesos documentales de la aseguradora, mediante un enfoque que ha mejorado los niveles de atención al cliente y, además, ha reducido los costes.

Objetivos del cliente

- Externalizar la gestión de los documentos
- Optimizar la eficiencia de los procesos
- Mejorar la atención al cliente
- Eliminar los riesgos comerciales
- Digitalizar los servicios

La solución de Ricoh

- Consultoría de gestión documental
- Solución provisional de choque
- Gestión de activos y personal
- Niveles de servicio garantizados
- Desarrollo continuo de los servicios

Reducción de los riesgos gracias a las mejoras operativas

“Esta es una empresa muy orientada al cliente, con unos procesos documentales críticos. La optimización de los procesos documentales ha mejorado los niveles de atención al cliente y ha reducido los riesgos comerciales. El enfoque de servicio de Ricoh nos ha ahorrado dinero y ha multiplicado los dividendos.”

Responsable del proyecto, empresa aseguradora Fortune Global 500

Mejora de los servicios ofrecidos a los clientes

Ricoh proporciona servicios documentales a bancos y empresas aseguradoras de primerísimo nivel. Gracias a sus conocimientos y su experiencia en el sector financiero, Ricoh pudo diseñar un potente servicio de impresión y distribución para la aseguradora y añadir servicios documentales complementarios capaces de multiplicar el valor añadido, aumentar la eficiencia y reforzar el cumplimiento.

En la primera fase de implantación, el servicio de impresión y distribución interno de la aseguradora se externalizó a uno de los centros de documentos externos de Ricoh. Y además de ofrecerle servicios de impresión y distribución, Ricoh ayudó a la aseguradora a gestionar los problemas vinculados al personal y los equipos con motivo del cierre de su servicio interno.

Ya en marcha la colaboración con la aseguradora, Ricoh continuó diseñando nuevos servicios. A través de soluciones de automatización, consiguió acelerar la velocidad de producción, mientras que la introducción de procesos de bucle cerrado, como el control de lotes, permitió acabar con los errores y disponer de un sistema de auditoría por páginas plenamente conforme. Ahora, los paquetes de documentos perfectamente recopilados se expiden mucho más deprisa, lo que contribuye a mejorar los niveles de satisfacción de los clientes.

Reducción de los riesgos comerciales

Para ayudar a la aseguradora a reducir los costes de impresión externos, Ricoh creó un portal de intranet seguro para solicitar servicios de impresión, como los folletos o los pósteres, a unos precios extremadamente competitivos. El portal permite a los usuarios enviar documentos por vía electrónica al centro de impresión, revisarlos online y realizar un seguimiento de la producción.

Ricoh también ofrece a la aseguradora servicios de sala de correos digital. Los documentos entrantes se validan y se cargan en el sistema de gestión de la información de la empresa, lo que reduce la dependencia de la empresa de los fatigosos archivos en papel. Ahora, los documentos en papel originales se archivan nada más llegar. Los usuarios pueden acceder fácilmente a los archivos digitales, una gran ventaja desde el punto de vista de la disponibilidad de los datos.

La integración del servicio en todas sus fases ha aportado grandes réditos desde el punto de vista empresarial. Una de las ventajas es la minimización de los riesgos comerciales, por no hablar de la mejora del servicio prestado a los clientes. Gracias a Ricoh, la empresa ha ganado en agilidad. Con la gestión de los procesos documentales críticos en manos de Ricoh, la aseguradora puede concentrar sus recursos internos en acciones estratégicas.



Mejoras en el servicio

- Documentación precisa
- Expedición más rápida
- Servicios de sala de correos con los documentos entrantes
- Archivo de documentos digital
- Servicio de impresión bajo demanda virtual

Ventajas para la empresa

- Mayor satisfacción del cliente
- Proceso fiable y sin errores
- Control de documentos plenamente conforme con la normativa vigente
- Ahorro económico significativo
- Información más accesible

Las cifras y hechos presentados en este documento hacen referencia a casos de empresas concretas. Unas circunstancias diferentes pueden generar resultados distintos. Todos los nombres de empresas, marcas, productos y servicios son propiedad y marca comercial registrada de sus respectivos dueños.

Copyright© 2012 Ricoh Europe PLC. Todos los derechos reservados. Este catálogo, su contenido y/o diseño no pueden ser modificados y/o adaptados, copiados en parte o en su totalidad y/o utilizados en otros trabajos sin la aprobación previa por escrito de Ricoh Europe PLC.