



# Envío de documentos centralizado

## Caso de Éxito



Con el objetivo de reducir costes y hacer que la información esté disponible más rápidamente, el Grupo Talanx -uno de los principales proveedores de seguros en Alemania- ha puesto en marcha un proyecto a gran escala para la digitalización interna y externa de las comunicaciones con sus clientes. La atención se centra en la estandarización de la gestión de salida y en la integración de la correspondencia individual en un sistema de despacho central. Además de un importante ahorro de gastos de envío, la tercera aseguradora más grande de Alemania también ha logrado una mayor fiabilidad en la creación y procesamiento de documentos.

Jürgen Hausl, el Director de Servicios de Producción de Talanx, el tercer proveedor más importante en seguros de Alemania, ve un claro cambio de paradigma en la industria: portales web, correo electrónico con y sin archivos adjuntos, aplicaciones multifuncionales, correo tradicional, etc., el ancho de banda de los canales de comunicación es grande y seguirá creciendo en los próximos años. „En el futuro, ya no será el asegurador quien determine el canal de comunicación con el cliente, sino viceversa. Esto significa que hoy más que nunca las empresas deben ser capaces de servir a todos los medios de comunicación. De lo contrario, hay una amenaza de pérdida de clientes», asegura Hausl.

No en vano, su departamento es uno de los motores de la innovación dentro del grupo en este aspecto. De hecho, la compañía ha mantenido intensas conversaciones con los departamentos especializados sobre qué «tipos de comunicación» existen entre los clientes de Talanx, y si se tienen en cuenta en la actualidad desde el punto de vista tecnológico en la gestión de documentos, así como en qué medida es necesario adaptar o ampliar las estructuras existentes. Los resultados expusieron que hay muchas formas mixtas, sin ir más lejos,

la coexistencia de la comunicación analógica y digital.

Es evidente que esta granularidad en la comunicación con el cliente no deja de tener consecuencias para la creación y el envío de documentos. El objetivo no es sólo hacer que el contenido y la información estén disponibles en todos los canales posibles, sino también reducir significativamente los costes en el procesamiento de documentos. Las empresas siguen pagando demasiado por el transporte

porque no hacen pleno uso de los descuentos de franqueo que les conceden los proveedores de servicios postales.

O también, los documentos se imprimen y se envían por correo tradicional, que igualmente podría haber sido enviado electrónicamente. Además, las empresas a menudo no tienen una visión completa de su producción documental, especialmente cuando todavía se está imprimiendo y enviando un lote desde las sucursales. Lo que suele faltar es un sistema

### Resumen

Talanx es el tercer grupo asegurador alemán en términos de ingresos. La empresa que cotiza en bolsa con sede en Hannover está presente en más de 150 países y emplea a 22.000 personas en todo el mundo. El grupo Talanx opera como proveedor multimarca en los campos de seguros industriales, seguros privados y corporativos alemanes, seguros privados y corporativos internacionales, reaseguros y gestión de activos. El pasado año contó con unos ingresos de 34.900 millones de euros. Gracias a las soluciones de Compart, el grupo ha conseguido importantes ahorros en los costes de impresión locales (impresoras departamentales), menos sobrado manual, menor consumo de papel, un ahorro a través del franqueo electrónico y su optimización así como una reducción en el tiempo de trabajo. Igualmente, ha conseguido centrarse en el negocio principal, generar más rápidamente los documentos y una mayor seguridad en todo el proceso documental. Talanx ha sentado las bases para la comunicación moderna con los clientes en todos los canales analógicos (impresos) y digitales con la reorientación de su gestión documental y de salida. Un punto esencial fue la incorporación del material escrito descentralizado en el procesamiento central. Además de un ahorro de costes de siete cifras - incluyendo un mejor uso de los descuentos de franqueo (empaquetado de envíos / preclasificación) y un consumo de material significativamente menor (menos papel y tóner, reducción de impresoras departamentales) - la empresa se beneficia sobre todo de una mayor fiabilidad de los procesos (cumplimiento de las normas) como resultado de un control de calidad integrado.

central de gestión de salida (OMS), que reciba todos los documentos que surgen en una empresa, los procese de forma estandarizada y los envíe al canal deseado por el destinatario; el OMS es como un «callejón sin salida» por el que tienen que pasar todos los documentos.

### La centralización vale más que el dinero en efectivo

Talanx respondió pronto a este reto, que es habitual en muchas industrias, y con la introducción de DocBridge® Pilot de Compart en 2009 sentó las bases para la modernización de su sistema de procesamiento de documentos. Los beneficios se hicieron notar rápidamente: el grupo asegurador que cotiza en bolsa ahorró alrededor de un millón de euros en los dos años siguientes a la puesta en marcha del nuevo sistema, principalmente mediante la mejora de la consolidación de documentos individuales en elementos optimizados para el franqueo, pero también mediante un mejor uso de los servicios de reducción de costes, como la preclasificación/consolidación de elementos de cartas y el franqueo informático. Jurgen Hausl asegura que «en teoría, también podríamos utilizar máquinas



de clasificación y franqueo, pero es mucho más eficiente hacer estos procesos con software». De esta manera, se liberarían importantes capacidades de personal para que los empleados pudieran concentrarse aún mejor en su actividad principal.

Hausl también aprecia la arquitectura abierta de DocBridge® Pilot. «La solución ofrece tantas interfaces que casi todas las aplicaciones de suministro de datos pueden conectarse sin problemas; aplicaciones especializadas, así como sistemas CRM, etc. Y la gran ventaja es que DocBridge® Pilot puede procesar cualquier flujo de datos. No importa qué formatos se entreguen, el resultado es siempre un conjunto de datos limpio y estandarizado. «La alta estabilidad y fiabilidad es otra de las ventajas de la nueva OMS, añade el responsable».

Además, ¿cómo se asegura de que los documentos creados de forma descentralizada también cumplan con las directrices de cumplimiento actuales y los requisitos legales? En el mejor de los casos, la empresa ya tiene un workflow de liberación (por ejemplo, el principio de control dual) para descartar las infracciones de las reglas. ¿Pero qué ocurre si el control se limita a muestras aleatorias y sigue realizándose manualmente?

### DocBridge® FileCab: interfaz entre el departamento y el despacho central

Razones suficientes para que Jürgen Hausl y su equipo iniciaran un proyecto para integrar la correspondencia individual (documentos de Office) en el procesamiento masivo central (batch). De esta manera, el objetivo no sólo era aumentar la fiabilidad del proceso (y su cumplimiento, sino también aumentar la productividad de los empleados, liberándolos de

actividades ajenas a su área de especialización como son la impresión, el ensobrado o el franqueo. Además, se debía integrar un control de calidad detallado en el flujo de trabajo para eliminar el riesgo de que el empleado creara documentos incorrectos. Esto incluye una comprobación automatizada de los factores relevantes para la producción como el número máximo de líneas de dirección y si el número de dígitos del código postal es correcto. Además, se comprueba la consideración de las zonas francas necesarias para la producción.

Los mensajes significativos en el documento, generados automáticamente por el sistema, facilitan al usuario el manejo. El responsable puede realizar las modificaciones necesarias directamente en la pantalla antes de que el documento se transfiera a la OMS central. De este modo, se garantiza un tratamiento posterior al cien por cien. En el pasado, sin embargo, a menudo no se podía producir un documento y enviarlo si estaba defectuoso.

Por eso, en el futuro, los documentos de Office creados en el PC en los distintos emplazamientos también se transferirán al servicio central de salida en Hannover. Su núcleo tecnológico es DocBridge® Pilot (OMS), que recibe la correspondencia individual, la clasifica en aspectos de optimización del franqueo, la agrupa y la prepara para su envío. El OMS «coopera» con el software DocBridge® FileCab también desarrollado por Compart, que sirve de «enlace» entre el departamento especializado y la gestión de salida.

Esto significa que el empleado selecciona el modelo adecuado para una operación comercial concreta en su programa de Office y lo carga en DocBridge® FileCab, donde crea y edita el documento. Puede comprobar el documento en función de diversos criterios profesionales y

### Servicio de salida de Talanx

#### Cifras clave

- Número de páginas impresas: 84 millo
- Franqueo: 9,9 millones de euros
- Grados de papel: 95% A4 y 5% 12 pulgadas
- Estado de la dirección: DIN 5008 Forma A y Forma B

#### Sistemas en uso

- DocBridge® Suite (Pilot, FileCab, Delta, Auditrack, Impress)
- Docusuite, PreS y PRISMA
- 5 impresoras digitales a todo color (serie Océ 6000)
- 3 máquinas insertadoras (2x Bäuerle Auto-set 18, 1x Bäuerle B4) - Funcionamiento en 2 turnos 5:00 - 22:00 hrs)

#### Ventajas

##### Impresión y envoltura

- Envío a corredores y agentes
- Envío directo a los asegurados
- Volver a los secretarios
- Impresión de documentos en papel de logotipo
- Implementación de canales digitales de despacho
- Prueba de creación por imagen de envío después de la inserción del sobre

por caso y, si es necesario, añadir inserciones estáticas (PDF) válidas en todo el grupo. Al mismo tiempo, la solución le ofrece la opción de agrupar varios documentos individuales directamente en el puesto de trabajo, específicamente en el destinatario, y así aprovechar mejor los descuentos de franqueo en una fase temprana, independientemente del hecho de que la agrupación/preclasificación tenga lugar de nuevo en la OMS central.

La solución de Compart actúa como un controlador de impresora virtual, que transfiere los documentos validados a la OMS. También se ha integrado un mecanismo de liberación en el proceso, que es efectivo para documentos particularmente delicados como las pólizas de seguros de vida, pero también para los nuevos empleados que aún no están familiarizados con las normas de IC de control de calidad y cumplimiento.

### Un importante ahorro en gastos de envío

Alrededor de un millón y medio de envíos al año se siguen produciendo y enviando localmente en las instalaciones de HDI (Talanx). No por mucho tiempo. Según el plan, a finales de 2019, el servicio de salida de Hannover será responsable del envío digital y analógico de todos los documentos descentralizados. Las expectativas de los aproximadamente 2.500 usuarios que algún día trabajarán con DocBridge® FileCab son

altas. Sobre todo, la nueva solución pretende proporcionar un alivio notable de las actividades no profesionales y una mayor seguridad.

En este contexto, el responsable habla de una «euforia insensata», que se ha apoderado de los empleados en vista de estas ventajas. «En muy poco tiempo, el estado de ánimo pasó de la moderación inicial a un entusiasmo exuberante», recuerda Jürgen Hausl, «de repente, los colegas aportaron tantas ideas sobre lo que se podía mejorar con el nuevo software que a veces teníamos que pisar el freno». Habían decidido deliberadamente proceder paso a paso y lentamente durante la transición, probablemente también para disipar los temores de los empleados aquí y allá de los cambios que se avecinaban («¿Nos quitarán nuestro trabajo?»). Según Jürgen Hausl, el reto era, por lo tanto, dejar claros los beneficios a los colegas de los departamentos.

El primer paso fue dado por la División de Automoción de la filial de HDI (Talanx) HDI, donde la solución ha estado en funcionamiento desde principios de 2018. Las otras compañías están ahora siguiendo el ejemplo. El hecho es que el «despliegue» de DocBridge® FileCab en todo el grupo dará un impulso adicional al tema de la reducción de costes, según el Output Service Manager. Se espera que los gastos de envío por sí solos ahorren otros 500.000 €. Algo interesante en este contexto es que la centralización de la gestión de documentos y salidas en HDI (Talanx)

va acompañada de una mayor reestructuración. En el futuro, la impresión y el ensobrado serán realizados por un proveedor de servicios en las regiones de entrega. Esto no sólo ahorra CO2, sino que también mejora la vida útil del revestimiento. Sin embargo, la edición se controla desde Hannover.

### Digitalización interna con DocBridge® FileCab

#### Ahorro a través de

- Reducción de los costes de impresión locales (impresoras departamentales)
- Menos envoltorio manual
- Menor consumo de papel y arcilla
- Franqueo electrónico (DV franking)
- Optimización del franqueo (agrupación de transportes en el mandante del empleado, preclasificación).
- Reducción del tiempo de trabajo

#### Mayor potencial de optimización

- Administrador: Concentración en el negocio principal
- Generación más rápida de documentos
- Cerrar la «brecha del archivo»
- Documentación completa
- Mayor seguridad del proceso (verificación de los criterios relevantes para la producción durante la expedición)

#### Headquarters

##### Compart AG

Otto-Lilienthal-Str. 38  
71034 Böblingen  
Deutschland  
Phone: +49 7031 6205-0  
info@compart.com