

Caso de Éxito Compart – Barmenia

Controlando Pólizas



© Barmenia Allgemeine Versicherungs-AG

La centralización de la entrega de documentos ofrece muchas ventajas para una compañía. Ello es posible gracias a la configuración de cuándo y qué correspondencia debe ser enviada y de qué forma. Un ejemplo de este nuevo y flexible mundo del output documental es Barmenia, la séptima compañía privada de seguros de salud en el ranking alemán.

Hace cinco años, cuando Barmenia instaló nuevos sistemas de plegado y ensobrado, también analizó todo el procesamiento documental. Con los años se había convertido en extremadamente complejo limitando la capacidad de maniobra de este grupo de seguros independiente. Los documentos se creaban a través de diferentes aplicaciones (WORD, SAP, DOPIX, aplicaciones in-house), cada una de las cuales controlaban el sistema de ensobrado. Algunos programas clasificaban y empaquetaban el correo para optimizar el franqueo. No eran más que funciones básicas de una aplicación típica de seguros. Lo que se necesitaba era un sistema central para la salida de documentos.

Reemplazar el sistema de ensobrado significaba reprogramar los interfaces del sistema en cada aplicación. Esto podría haber sido demasiado caro y complejo, según Christian Schrade, miembro del equipo de output management de Barmenia. “Estaba claro que primero tuvimos que separar la creación de documentos de la salida antes de que pudiéramos implementar las nuevas máquinas de ensobrado.”

Ajustar cada canal de distribución

Otra justificación para estandarizar el output management era la necesidad de introducir soluciones de software adicionales para el formateo. Aquí también Christian Schrade y sus colegas habrían tenido que invertir un montón en los procesos interrelacionados para mantener el status quo. Esto les llevó a considerar la centralización de la producción de documentos para garantizar una mayor flexibilidad en la integración de sistemas adicionales. Pero una pregunta permanecía en el aire – ¿Qué tecnología subyacente se debía utilizar?

Sobre todo, la solución TI tendría que integrar a la perfección la gran variedad de aplicaciones utilizadas en la empresa así como soportar todos los canales de distribución física y digital actual y futura, como teléfonos inteligentes y tabletas. Para Barmenia, los medios digitales son sumamente importantes ya que la aseguradora enviaba cada vez más y más documentos por vía electrónica. Por ejemplo, los partners de ventas ya reciben copias de pólizas de seguros electrónicamente. “Anteriormente no éramos lo suficientemente flexibles como para unirnos a nuevos canales output,” explica Ansgar Schneider, responsable del equipo de output management de Barmenia. “Ahora no hay

Resumen

La centralización de la entrega de los documentos ofrece a las empresas muchas ventajas. No solo permite la configuración de cuándo, cómo y qué correspondencia debe ser enviada. También abre un mundo de opciones mediante la integración de nuevos canales de distribución electrónica. Un ejemplo de este nuevo y flexible mundo de la gestión de salida de los documentos es Barmenia. La séptima compañía privada de seguros de Salud en Alemania usa DocBridge Pilot para controlar la salida de todos los documentos física y digitalmente. DocBridge Pilot funciona exitosamente desde 2012 en Barmenia, automatizando cada día desde entonces un mayor número de procesos. Concretamente, los empleados que lo utilizan vuelven a cosechar beneficios y ya no necesitan más realizar esta tarea manualmente.

Centralización de la entrega de documentos

ningún problema con DocBridge Pilot.” La solución desarrollada por Compart convierte todos los pasos estándar de procesamiento de documentos en un único sistema – análisis, modificación, clasificación, conversión, separación, unión, bundling, output y archivo – la versión 3.0 incluso ofrece una función de reimpresión automática. Por cierto, a principios de este año una abrumadora mayoría de lectores de la revista Postmaster han seleccionado esta plataforma independiente y solución infinitamente escalable como “Mejor Producto del Año 2013”.

Compart apenas es un desconocido

Compart no es extraño para Barmenia. La compañía de seguros ya se había decidido por un producto del especialista en gestión documental multicanal en una ocasión, con grandes resultados. En 2005 Barmenia necesitaba una ponderosa herramienta para convertir datos de impresión Metacode e insertos PDF en ficheros AFP, lo cual todavía continúa siendo un éxito hoy. Una cooperación constructiva y de confianza desarrollada a lo largo de los años, lo cual sin duda jugó un papel esencial en la elección actual de Barmenia y que tanto Schrader como Schneider dan fe. Ellos ya habían adquirido una experiencia previa con la arquitectura DocBridge algo que fue extremadamente útil cuando implementaron la nueva solución de Compart.

Ansgar Schneider: “DocBridge Pilot era fácil de adaptar a nuestros requerimientos individuales como lo demuestra la perfecta integración de nuestro servidor Lotus Notes para enviar faxes”. El responsable de TI también comenta que la integración electrónica de los socios comerciales en el nuevo sistema no resultó una gran proeza técnica. Reconoce estar encantado con los documentos creados individualmente que ahora también pueden ser progra-

ados para la entrega. DocBridge Pilot envía automáticamente el documento al canal apropiado el día programado.

Las devoluciones se procesan automáticamente

DocBridge Pilot funciona exitosamente en Barmenia desde el 2012, automatizando cada vez más procesos. En particular, los empleados que procesan las devoluciones comprueban los beneficios – ya no requieren hacer esta tarea manualmente. La solución de Compart asume la tarea de medición y asigna a cada entrega un número de identificación (en códigos Data Matrix). Si la dirección de la base de datos de clientes asegurados ya no es válida, Barmenia recibe registro de datos electrónico (archivo CSV) desde Deutsche Post con el número nuevo de identificación y la nueva dirección. Automáticamente se copia en la base de datos y borra los datos antiguos. Si un mailing no puede enviarse, automáticamente notifica a Barmenia con un mensaje que se guarda mediante un proceso abierto en la bandeja de entrada del email del empleado responsable del tema. Un proveedor de servicios externos se encarga de obtener la nueva dirección. En ambos casos, se usa el número de identificación para asignarlo al registro correcto.

Aunque el procesamiento de devolución automatizado no estaba en los planes iniciales, tanto Schrader como Schneider no podrían estar ahora sin ello. Separando la creación de la salida, explican, son mucho más flexibles en cuanto al procesamiento “aguas abajo”. Tan pronto como se produce un cambio en el ensobrado o en la impresión, sólo se requiere instalar un interfaz. Para estos dos directivos de TI, esta manera más fácil de manejar los cambios en el workflow es la principal ventaja de DocBridge Pilot. A eso hay que añadir las cinco cifras

de ahorro en correo postal de Barmenia algo que fue posible conseguir gracias al software de Compart.

Se cierra la brecha

Tan solo ocho semanas después de que el software fuera implementado en el verano de 2011, Barmenia producía la mitad de su output total gracias a DocBridge Pilot. Completar la conversión duró un año desde que se instaló en la primera sucursal y la implementación estuvo prácticamente libre de problemas. Para Ansgar Schneider: “El mayor reto fue una importante campaña relacionada con reestructuración de primas; enviamos casi 460.000 envíos utilizando la nueva solución. Tenía que funcionar desde el principio, ya que notificar a los clientes sobre las nuevas primas es un tema delicado.” Este obstáculo se ha eliminado correctamente gracias al excelente apoyo de los consultores de Compart. «La transferencia de conocimiento entre nosotros y el proveedor de servicios fue excelente.”

Para Schrader y Schneider, aún queda mucho por venir en cuanto a output management. En la primavera de 2014 han migrado a la nueva versión DocBridge Pilot 3.0. Además están planeando establecer un sistema de flujo continuo entre las soluciones de Compart y el procesamiento de ensobrado, como por ejemplo, un registro continuo de los trabajos terminados. En vista de la creciente complejidad en el procesamiento de documentos y el aumento de la individualización, esta verificación es fundamental para la seguridad en grandes procesos.

Headquarters

Compart AG
Otto-Lilienthal-Str. 38
71034 Böblingen
Alemania
Teléfono: +49 7031 6205-0
E-mail: info@compart.com

Southern European Region

Compart Iberia S. L.
Europa Empresarial
Calle Rozabella 6
Edificio París - Planta Baja
Oficina 12
28290 Las Rozas - Madrid
España
Teléfono: +34 91 409 68 44
E-mail: info@ser.compart.com