



No más cuellos de botella

Caso de éxito | Compart



¿Qué hacemos cuando el sistema de gestión de documentos de nuestra compañía ha llegado al límite y está a punto de fallar? Para UNIQA, una de las mayores compañías de seguros de Europa Central y del Este, llegó la hora de reflexionar sobre cómo actualizar este aspecto fundamental del negocio. DocBridge Mill Plus, la solución de conversión desarrollada por Compart, tuvo un papel fundamental en todo este proceso. Docolution, partner de Compart, fue el encargado en implementar los complejos requerimientos de UNIQA.

“Si de pronto, por cualquier razón, no podemos acceder a los 200 millones de documentos de nuestra compañía, sería una catástrofe.” Gracias a las operaciones profesionales y al avance tecnológico constante, este problema nunca llegó a pasar en UNIQA Group, una de las mayores compañías de seguros de Europa Central y del Este. Georg Gfrerer, CEO de UNIQA IT-Services GmbH, alude a uno de los puntos más esenciales de la compañía: UNIQA ejecuta un sistema de administración de documentos que los empleados necesitan para acceder en cualquier momento y en cualquier lugar, incluso desde las distintas empresas del país.

Los documentos llegan en diferentes formatos, desde PDF y HTML a los formatos tradicionales de imágenes (PNG, TIFF, JPEG, GIF, BMP, etc.), por tanto, se necesita una conversión fiable para todo tipo de documentos en el formato deseado. Es un tema que no solo concierne a la velocidad sino también al ancho de banda pues miles de usuarios deben acceder a los documentos simultáneamente.

En ese sentido, el antiguo sistema de UNIQA había llegado a su límite, por no mencionar que el interfaz Web estaba basado en applets de Java, una tecnología que cada vez menos browsers soportan. Debido sencillamente a que fabricante del antiguo sistema no había lanzado

Conversión de documentos eficaz

nuevas versiones, estaba claro que UNIQA necesitaba liberarse de ese callejón tecnológico sin salida.

Entonces decidieron basar la interfaz web para el sistema de gestión de documentos (DMS) totalmente en una tecnología moderna y con visión de futuro. Además, el sistema también necesitaba mantener su funcionamiento habitual y ser fácil de usar. En primer lugar, UNIQA desarrolló un nuevo interfaz Web basado en JavaScript y HTML5, sentando así las bases para la viabilidad futura del sistema: actualmente HTML5 es el formato más inteligente para crear y visualizar contenidos.

Junto a Docolution GmbH (www.docolution.com), -un experto proveedor de software y servicios para comunicaciones con los clientes

y gestión de salida de los documentos-, el componente de conversión en tiempo real se integró en el sistema de gestión de documentos sobre la base de DocBridge Mill Plus.

Esta solución escalable e independiente de la plataforma desarrollada por Compart, socio de Docolution durante muchos años, es la aplicación más avanzada para la conversión de documentos y un jugador clave en este caso de usuario. Trabajando en estrecha colaboración con el equipo de desarrollo de UNIQA, Docolution hizo un llamamiento para mejorar los complejos requisitos.

40 millones de nuevos documentos al año

Teniendo en cuenta el gran volumen de documentos en la compañía de seguros, se puede imaginar bien cómo puede ser la robustez del nuevo sistema de gestión de documentos con DocBridge Mill Plus como elemento central. Cada

Resumen

La gestión de los documentos (Document management -DM) es un tema de vital importancia para UNIQA. Aproximadamente 10.000 empleados acceden a más de 200 millones de pólizas, informes de daños, cartas, etc. para procesar. Uno de los factores críticos del negocio es la velocidad del sistema de procesamiento. Para salvaguardarse contra demoras o fallos, el grupo asegurador construyó su sistema DM en una base tecnológica de última generación - que incluye DocBridge Mill Plus, para una conversión eficaz de grandes volúmenes de archivos.

Conversión de documentos eficaz

año, unos 40 millones de nuevos documentos necesitan almacenarse en el sistema: pólizas, avisos / informes de daños, aplicaciones, correspondencia legal, etc., estos documentos no solamente se encuentran en diferentes formatos, sino que además contienen un alto volumen de datos. Una de las fortalezas de DocBridge Mill Plus es la capacidad de manejar archivos de gran volumen fácilmente, garantizando a su vez un acceso rápido y sin complicaciones.

Y eso no es todo. Los profesionales que manejan los documentos también tienen que anotar comentarios, firmarlos, combinarlos en un registro electrónico, archivarlos en forma de solo lectura y, si es necesario, reenviarlos a diferentes partes (incluidos los expertos técnicos, abogados y autoridades legales).

Entonces, un empleado que está liquidando reclamos, por ejemplo, selecciona los archivos relevantes en el sistema (ya sea correspondencia, fotos, escaneados), los sella electrónicamente, agrega los comentarios gráficos o de texto necesarios y los fusiona en un registro electrónico. Las páginas y los comentarios se pueden escalar, rotar, duplicar e invertir. El resultado es un PDF comprimido y con anotaciones que puede imprimirse y enviarse electrónicamente.

Implementación constructiva y rápida del proyecto

A los profesionales les gusta las amplias funcionalidades de DocBridge Mill Plus, que van más allá de la simple conversión. La velocidad de procesamiento de la solución de Compart es la mayor ventaja. “Se puede integrar perfectamente en las estructuras existentes, lo que es una gran ventaja,” añade Georg Gfrerer. UNIQA también consideró alternativas de software de open source, pero al final decidieron que una solución comercializada y de vanguardia era la mejor opción, basándose únicamente en la seguridad de la inversión (en constante desarrollo).

La Implementación del nuevo sistema de gestión de documentos front end web fue realmente

rápido. Después de que el trabajo fue encargado y la prueba de concepto subsecuente (PoC), el prototipo inicial del nuevo sistema estuvo disponible en los siguientes meses. Una fase de prueba extremadamente completa, que sacó a la luz el potencial de optimización adicional, se llevó a cabo en el nivel de front-end web, así como en las interfaces a las aplicaciones de mainframe.

Georg Gfrerer ensalza la excelente cooperación entre Docolution y los profesionales de UNIQA Raiffeisen Software Service, de la filial rumana de UNIQA IT Services (UITS), la división TI interna de la compañía. “Desde el principio, la comunicación fue muy constructiva y ciertamente un factor en el éxito del proyecto.”

Gfrerer también celebró el constante intercambio de ideas entre proveedor y cliente. Los problemas se resolvieron en las 24 horas siguientes y existieron empleados dedicados al procesamiento, priorizando y monitoreando los documentos. En general, todo el equipo de Docolution se mantuvo incondicionalmente detrás del proyecto, señala el directivo.

Enseguida el moderno sistema de gestión de documentos entró en producción de las áreas clave. Otros departamentos igualmente lo abordaron de forma gradual. De esta forma, 10.000 usuarios trabajan habitualmente con el nuevo sistema. La mayor parte del desarrollo del proyecto fue llevado a cabo por UNIQA Raiffeisen Software Service en la ciudad de Cluj (Rumanía). UNIQA IT Services y Docolution en Viena fueron los responsables de la implementación



Compart France S.A.S.

129, rue Servient
69326 Lyon Cedex 03
France
Phone: +33 4 78 63 69 90
info@ser.compart.com

Docolution GmbH

Gumpendorfer Straße 138/4
1060 Wien
Österreich
Phone: +43 660 77468 00
E-Mail: info@docolution.com