

Automatiza la gestión de reclamos

Insight Content Manager® para la gestión de reclamos

Dato de la industria

El 31% de los clientes cambia de compañía tras una mala experiencia con los reclamos, y un 47% considera hacerlo. [Accenture](#)

Desafío comercial

El proceso de reclamos es el área en que los proveedores de seguros ganan dinero y demuestran su valor a sus clientes. Los consumidores inteligentes de hoy en día esperan una comunicación rápida y, también, transparencia en el proceso de reclamos, así como acuerdos rápidos. Satisfacer estas expectativas mayores de los clientes, a la vez que se aumenta la rentabilidad y se protegen los datos sensibles frente a las crecientes ciberamenazas, constituye un serio desafío.

Impacto

La administración manual y en papel de reclamos requiere mucho trabajo, reduce los beneficios y sobrecarga a los trabajadores con tareas tediosas que les quitan tiempo y los alejan de la atención al cliente en persona. De hecho, el procesamiento manual de reclamos representa alrededor del 70% del presupuesto de un proveedor de seguros.¹

Al mismo tiempo, los consumidores de hoy esperan un servicio instantáneo

y atento. Asimismo, es importante destacar que un procesamiento ineficiente de los reclamos repercute en la experiencia del cliente. Las encuestas indican que el 31% de los asegurados no estaban satisfechos con su experiencia reciente en la tramitación de reclamos; el 30% cambiaron de compañía por ello, y un 47% consideraba cambiarse.²

Igualmente, la privacidad de la información, la seguridad y el cumplimiento son fundamentales para los proveedores de seguros. Ello se debe a que el sector está muy regulado. Sin embargo, la gestión manual de los registros de reclamos en papel y digitales en flujos de trabajo separados impide la transparencia y la posibilidad de auditoría, a la vez que complica o arriesga la seguridad de los datos.

Por lo tanto, no es de extrañar que el fraude de seguros suponga un incremento anual de entre USD 400 y USD 700 en las primas de las pólizas de seguros que no son de atención de salud de una familia promedio.³

Y si pudieras...

Insight Content Manager® de Iron Mountain para la gestión de reclamos puede ayudarte a lograr lo siguiente:

- Reducir los gastos y aumentar la rentabilidad.
- Impulsar la experiencia del cliente para obtener una ventaja competitiva.
- Mejorar la privacidad de los datos, la seguridad y el cumplimiento normativo.

¹ Medium, [Document Automation in Insurance Claims Processing](#), enero del 2023.

² Accenture, [Poor Claims Experiences Could Put Up to \\$170B of Global Insurance Premiums at Risk by 2027. According to New Accenture Research](#), agosto del 2022.

³ Federal Bureau of Investigation, [Insurance Fraud](#), consultado en abril del 2023.



Insight Content Manager® para la gestión de reclamos

Puedes confiar en Iron Mountain®, una empresa global dedicada al almacenamiento, la protección y la gestión de información y activos, para que proporciones un sistema de gestión de contenidos empresariales (ECM, del inglés **Enterprise Content Management**) que satisfaga las necesidades del sector de los seguros. Así, podrás:

- **Recopilar la información de los clientes de forma ágil:** los agentes de seguros escanean documentos de forma segura en el sistema desde cualquier navegador web. Los procesos automatizados ingresan la información en el sistema con rapidez y precisión.
- **Digitalizar los documentos en papel:** puedes digitalizar tus propios registros físicos o Iron Mountain puede hacerlo por ti. El Reconocimiento Óptico de Caracteres (OCR, del inglés *Optical Character Recognition*) extrae el contenido de la correspondencia para facilitar su búsqueda. *Insight Content Manager* ofrece funciones de bajo código o sin código para que puedas adaptar aún más los flujos de trabajo automatizados a tus necesidades específicas y obtener resultados más rápidos y precisos.
- **Conectar la información entre plataformas:** la integración en los sistemas de seguro conecta los datos entre plataformas para eliminar aislamientos de información y proporcionar acceso a todos los datos relevantes en un solo lugar.
- **Habilitar el acceso en cualquier momento y lugar:** los agentes de seguro pueden acceder y buscar los documentos fácilmente en nuestra plataforma de servicios de ECM, mientras que los asegurados pueden revisar el estado de su solicitud en el portal web de forma segura.

- **Proteger tu empresa:** nuestra plataforma de contenidos cumple los estándares del sector y las políticas de caducidad de la información. Igualmente, ofrece funciones que te ayudan a responder a auditorías y a solicitudes de presentación de pruebas.
- **Gestionar todo el ciclo de vida:** Iron Mountain puede gestionar tus archivos físicos almacenándolos, destruyéndolos de forma segura o devolviéndotelos.

Los resultados tendrán un impacto significativo en tu resultado financiero. De este modo, lograrás:

- **Ahorrar tiempo y recursos:** agiliza los procesos para reducir el tiempo de procesamiento de los reclamos y provee al personal de tiempo para atender a los clientes y hacer crecer el negocio.
- **Proporcionar mejores experiencias al cliente:** la rapidez, la transparencia y la precisión de las comunicaciones te ayudarán a atraer y retener a tus clientes. Además, lograrás aumentar tu cuota de mercado.
- **Mejorar la seguridad y el cumplimiento normativo:** protege mejor la información confidencial y agiliza el cumplimiento de las normas de auditoría y presentación de pruebas. La automatización reduce los errores humanos para garantizar que los reclamos se resuelvan correctamente.

800.899.IRON | ironmountain.com

© 2023 Iron Mountain, Incorporated. Todos los derechos reservados. Este documento ha sido creado por Iron Mountain Incorporated y sus sucursales («Iron Mountain»), y la información que contiene es propiedad y confidencial de Iron Mountain y/o sus licenciadores, y no puede reproducirse ni transmitirse de ninguna forma ni por ningún medio, electrónico o mecánico, con ningún fin, sin el permiso previo por escrito de Iron Mountain. Los productos o servicios actuales, las estrategias, las fechas de lanzamiento o las características de los productos o servicios están sujetos a cambios sin previo aviso y no representan ni implican una invitación u oferta, ni disponibilidad en todos los países, y no pretenden ser un compromiso de disponibilidad futura de productos o recursos. Este documento no está patrocinado, avalado ni afiliado a ninguna otra parte, y los ejemplos de clientes, que aquí se muestran, se presentan como ilustraciones de cómo los clientes han utilizado los productos y servicios de Iron Mountain, y no constituyen un aval, afiliación u otra asociación con dichos clientes u otras entidades mencionadas en este documento. Iron Mountain no se hará responsable de ningún daño directo, indirecto, consecuente, punitivo, especial o incidental derivado del uso o de la imposibilidad de uso de la información. Iron Mountain proporciona esta información TAL Y COMO SE ENCUENTRAN y no ofrece ninguna declaración ni garantía con respecto a la exactitud o integridad de la información proporcionada, ni a su idoneidad para un fin determinado. «Iron Mountain» es una marca registrada de Iron Mountain, Incorporated en Estados Unidos y otros países, y Iron Mountain, el logotipo de Iron Mountain y sus combinaciones y otras marcas registradas con ® o TM son nombres comerciales de Iron Mountain Incorporated. Todas las demás marcas comerciales y otros identificadores siguen siendo propiedad de sus respectivos dueños.