

*Horizon Underwriting Managers está especializada en seguros marítimos y es líder de mercado en Sudáfrica. El tedioso trabajo doble con papel y correos electrónicos ya forma parte del pasado. Un gestor documental procesa documentos de manera completamente digital.*



**Paul March, Director general, Horizon Underwriting Managers, Johannesburgo, Sudáfrica, aumenta su ventaja competitiva frente a la competencia gracias a DocuWare:**



“Incluso durante el confinamiento de la crisis del coronavirus hemos podido continuar explotando nuestro negocio sin limitaciones. Nuestros trabajadores pueden acceder fácilmente desde casa al archivador digital central de documentos.

Debido a la reducción de tiempo de procesamiento, podemos ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes. Y al mismo tiempo sacamos adelante un mayor volumen de trabajo con los mismos recursos.”



<b>País:</b>	Sudáfrica
<b>Sector industrial:</b>	Bancos/aseguradoras
<b>Plataforma:</b>	In situ
<b>Aplicación:</b>	Seguro, regulación de daños, administración interna

**Horizon Underwriting Managers se fundó en 2012 sobre la base de otra fusión anterior de dos empresas en 1992 y hoy es considerada como una de las aseguradoras líderes de la industria naviera sudafricana. En las sedes de Johannesburgo, Durban y Ciudad del Cabo, 26 trabajadores desarrollan soluciones a medida para afrontar los riesgos específicos del sector marítimo, entre ellas, seguros de transporte para la importación, exportación y transporte nacional de mercancías, soluciones para cuestiones de responsabilidad marítima o contratos de seguros a todo riesgo para embarcaciones privadas o comerciales. Un sistema de gestión documental moderno (DMS) garantiza un tiempo de procesamiento mucho menor.**

Las cuestiones de seguros en la industria marítima son muy personales, cada acuerdo es único. Por lo tanto, la preparación del contrato también exige un gran esfuerzo. Antes los trabajadores tenían que realizar nuevos borradores continuamente, imprimirlos y firmarlos antes de poder enviarlos finalmente al cliente. A ello había que sumarle una mayor inversión de tiempo ya que muchos clientes también solicitaban la versión digital de los contratos. Como resultado, los documentos impresos tenían que ser escaneados,

además de ser almacenados en un archivo ignífugo y enviados al cliente por correo electrónico. Principalmente, el esfuerzo doble que suponía la gran cantidad de correos electrónicos por un lado y, por el otro, los largos plazos legales de conservación de documentos hacían insostenible el trabajo largo plazo. Debido a que el volumen de trabajo de los empleados aumentaba constantemente por el crecimiento de la empresa, el departamento de gestión se lanzó a la búsqueda de alternativas para el almacenamiento de documentos. Encontraron lo que buscaban en una empresa que llevaba muchos años asesorando a Horizon sobre cuestiones de impresoras y fotocopiadoras. La siguiente presentación de las soluciones de DocuWare mostraba tantas posibilidades que el especialista en seguros se decidió inmediatamente por el sistema de gestión documental.

#### **Contrato con el cliente - en menos de 5 minutos**

Todo comenzó con la intervención de DocuWare en la industria de seguros. Hoy los trabajadores pueden diseñar un nuevo contrato en menos de cinco minutos. Es necesario seguir adaptando los contratos a las necesidades de cada cliente. Sin embargo, DocuWare ahora recopila todos los documentos y anexos necesarios de diversas plantillas y los agrupa formando el documento

*"Gracias al archivador digital central se puede realizar prácticamente todo desde el puesto de trabajo. Al fin y al cabo se trata del mismo programa que se abre desde la oficina o desde casa. Esto aumenta nuestra eficiencia empresarial enormemente."*

*"Como aseguradora, estamos obligados por ley a mantener a flote nuestro negocio incluso en situaciones de catástrofe. Por suete, nunca lo habíamos tenido que demostrar hasta la pandemia de COVID-19. Hoy nos alegramos enormemente de haber sido previsores. De lo contrario, el confinamiento hubiese tenido peores consecuencias para nosotros."*

contractual definitivo. A continuación, el responsable únicamente desencadena un proceso de impresión virtual que, por un lado traspasa todos los documentos completamente indexados y firmados al archivador electrónico y, por otro lado manda una copia del contrato al cliente por correo electrónico. Durante este proceso la empresa puede prescindir completamente del uso de papel. Del mismo modo, DocuWare también vincula la correspondencia de correo electrónico con las aseguradoras y los clientes finales con las pólizas correspondientes. Con solo pulsar una tecla, los trabajadores transfieren un correo electrónico al archivador electrónico. El almacenamiento en el lugar adecuado es controlado por el sistema de gestión documental (DMS). Las búsquedas son igual de fáciles y rápidas. Mediante el tipo de seguro, el nombre de la empresa o el número de contrato, el trabajador encuentra rápidamente el acta completa de un proceso, independientemente de si se encuentra trabajando en la oficina o en casa.

*"Hoy en día usamos DocuWare intensamente. A pesar del gran volumen de documentos que guardamos y consultamos cada día, el sistema es muy estable."*

### **Nueva libertad a la hora de trabajar**

Horizon ahora disfruta de las soluciones en toda la empresa, también en los departamentos de regulación de daños, contabilidad y personal. La impresión de documentos se lleva a cabo muy rara vez, lo cual reduce los gastos de impresión. Gracias al procesamiento electrónico de documentos, los trabajadores disfrutaban de una libertad desconocida hasta ahora y pueden acceder a los documentos desde cualquier lugar, hoy en día el acceso sin problemas es posible incluso desde el smartphone, lo cual hace que el trabajo con DocuWare sea muy efectivo. Además, los usuarios encuentran los documentos mucho más rápido que en el archivo en papel, lo que a su vez da lugar a tiempos de procesamiento reducidos y a un mejor servicio al cliente.



**Leer más: [docuware.com](https://www.docuware.com)**