



Optimización de procesos empresariales (BPO)

Soluciones de subcontratación





Servicios

Soluciones para el servicio de atención al cliente y gestión de reclamos.

Los clientes que subcontratan a Euro-Center se benefician de soluciones rentables, con una extensa capacidad de idiomas y personal altamente cualificado en el sector. Pueden centrar sus recursos internos en funciones principales de su negocio, sin comprometer la satisfacción del cliente.

Las soluciones BPO son entregadas desde cualquier oficina Euro-Center en todo el mundo. La ubicación se elige en función de las necesidades y requisitos de los clientes.

Prestación de servicios global con presencia local.



Por qué subcontratar

Los servicios de BPO son aplicados en múltiples industrias de todo el mundo, y son cada vez más comunes.

Permiten a las empresas continuar prestando sus servicios de mas alto nivel, en épocas donde la capacidad propia tiende a disminuir.

Entre los beneficios se incluyen:

- Centrar los recursos internos en actividades clave del negocio.
- Ahorro importante de costos laborales
- Oportunidades de escala; cobertura potencial durante las estaciones de alta demanda
- Múltiples opciones de lengua maternaidioma (hablantes nativos)
- Mano de obra flexible

Por qué subcontratar a Euro-Center



Soluciones geográficas flexibles

Euro-Center provee soluciones BPO Flexibles, que se adaptan a las necesidades de los clientes. Todas las soluciones ofrecidas cumplen plenamente las normas internacionales de protección de datos (por ejemplo, GDPR) y de subcontratación de procesos, en todas las ubicaciones.

Entrega fuera de la Union Europea:

Costos de mercado laboral eficientes, con fácil acceso a mano de obra especializada, cualificada y experimentada. Ofreciendo múltiples capacidades lingüísticas, por ejemplo, Ciudad del Cabo.

Entrega dentro de la Union Europea:

Para clientes con requisitos específicos similares para operaciones en la UE. Las oficinas de EC en Europa del Este son geográficamente adecuadas debido a su proximidad con clientes europeos, su rentabilidad y su mano de obra experimentada y multilingüe.

Una solución híbrida:

Disponemos de modelos diseñados a medida, que combinan de la forma más eficaz la similitudes y diferencias, adaptandose g a los requisitos específicos del cliente.

¿Qué hacen otras empresas? Ejemplo de subcontratación en Ciudad del Cabo

Ciudad del Cabo es un centro BPO de alto nivel, promovido localmente y reconocido mundialmente por la industria de los seguros, así como para otros sectores, ofreciendo servicios BPO rentables y multilingües, tales como la tramitación de reclamaciones, la administración de pólizas y centros de contacto para los clientes.

No hay diferencia horaria con Europa.

Grandes empresas como Amazon, Lufthansa, Swiss Air, AT&T, Dell, Qantas utilizan Ciudad del Cabo como centro de subcontratación para sus negocios y servicios.



Alcance de los servicios BPO

Euro-Center está especializado en servicios BPO para el sector de los seguros. Otras industrias pueden ser consideradas sobre una base ad hoc.

Aunque Euro-Center generalmente apoyará y asesorará a sus clientes en lo que respecta a la automatización de procesos y la reducción de procesos manuales con interferencia humana, Euro-Center ofrece una amplia gama de servicios relacionados con BPO.

Policy administration services Servicios de administración de pólizas

- Información relacionada con la póliza, incluida la interpretación de la cobertura y las condiciones.
- Solicitudes de administración de pólizas, es decir, cambios de dirección, fechas, prórrogas, etc.
- Certificados de viaje.

Servicios de tramitación de reclamaciones de seguros de viaje y billetes

- Tramitación de prestaciones como cancelación de viajes y billetes, retraso y reducción del viaje, pérdida o retraso del equipaje, etc.
- Adjudicación objetiva e independiente de reclamaciones, según las condiciones de la póliza.
- Tramitación de reclamaciones a través del sistema de gestión de pólizas de EC o en entornos asociados.
- Pagos a los reclamantes.

Servicios de tramitación de reclamaciones médicas

- Adjudicación objetiva e independiente de reclamaciones basada en normas internacionales (codificación ICD) y según las normas definidas por la aseguradora.
- Comprobación UCR de todas las facturas médicas, con la participación de recursos médicos experimentados.
- Tramitación de las reclamaciones a través del sistema de gestión de pólizas de EC o en los sistemas asociados.
- Pagos a los reclamantes.

Centro de contacto y servicios de apoyo a las ventas

- Servicios de atención de llamadas y correos electrónicos para consultas generales, registro de reclamaciones y quejas, etc.
- Gestión de la información sobre cobertura antes y después del proceso de venta.
- Apoyo a las actividades de venta, mientras no se actúe como agente/intermediario y se realicen tareas relacionadas con las mismas en nombre del asegurador.
- Tramitación de solicitudes de documentación específica del cliente (solicitud de visados, etc.).

Auditoría de reclamaciones y gestión de quejas

- Triage interno de casos de alto costo, o alto riesgo de fraude, para su revisión especial.
- Auditoría de facturas estándar, utilizando normas de codificación internacionales
- Asistencia activa en materia de recursos.
- Asistencia en la gestión de reclamaciones, incluida la comunicación con los clientes y la alineación con los departamentos internos de reclamaciones de la aseguradora.

Servicios de pago

- Pagos de reclamaciones de reembolso o facturas de proveedores a través de bancos Euro-Center en EUR o USD o directamente desde cuentas de clientes cuando se autorice.
- Preparación de archivos de datos de pago fuera de los sistemas de Euro-Center y transmisión a los sistemas de pago de los clientes.



Hablamos tú idioma

Especializados y calificados en servicios específicos.

- Más de 300 especialistas en reclamaciones y seguros. Más de 60 especialistas en BPO
- Personal de BPO con experiencia específica en el sector y producto, siempre que sea posible.
- Experiencia en diferentes sistemas de reclamación, lo que permite a nuestros equipos trabajar en los sistemas propios de los clientes.
- La ubicación del servicio y las soluciones lingüísticas se implementan de acuerdo con los requisitos de los clientes y la disponibilidad local.



Garantía de calidad

Existen amplias medidas de control de calidad para supervisar y evaluar el rendimiento de la operación BPO, que incluyen auditorías periódicas, supervisión de los KPI, comprobaciones de calidad y evaluación comparativa.

Los estándares se alinean y establecen de acuerdo con los requisitos y expectativas del cliente.

- Auditorías semanales o mensuales de reclamaciones, pagos y comunicaciones en función de los requisitos de los clientes.
 - Evaluaciones individuales continuas del personal, comprobaciones al azar de los estándares y la productividad de todo el personal.
 - Objetivos e indicadores claves de rendimiento individuales del personal, para motivar la mejora continua de la productividad.
 - Comprobaciones de las capacidades lingüísticas.
 - Formación de perfeccionamiento continua y a petición.
 - Cumplimiento total de la protección de datos (por ejemplo, GDPR de la UE) y alcance del servicio de acuerdo con la normativa local.
- Todas las oficinas de Euro-Center siguen las directrices internas de sus accionistas, garantizando el cumplimiento internacional y local.

Herramientas de información

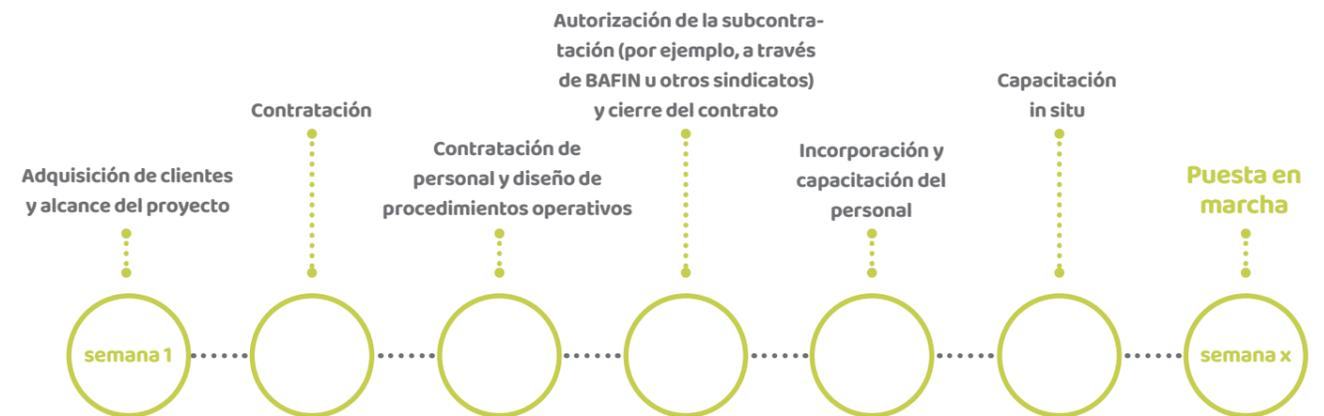
- El sistema de reclamaciones de EC permite acceder a amplias soluciones de elaboración de informes.
- Generación de reportes en Power BI diseñados específicamente para los requisitos del sector asegurador.
- Sistema telefónico Genesys y amplias estadísticas de llamadas disponibles.

Plazo de ejecución del proyecto

El plazo de implementación depende del proyecto: idiomas, tipo de BPO, tipo de dotación de personal, etc.

Euro-Center sigue una extensa pauta que incluye un checklist para garantizar que todas las demandas de los clientes se entiendan y documenten adecuadamente y que los servicios pueden prestarse de acuerdo con las expectativas de los clientes.

Ejemplo de calendario de implementación



Los hechos de EC Group BPO en cifras:

Reclamaciones subcontratadas/año:
129.000

Llamadas de atención al cliente subcontratadas/llamadas de asistencia por desbordamiento:
67.000

Capacidades lingüísticas actuales del proyecto BPO:

Los idiomas clave proporcionados son **inglés, alemán, italiano, español, portugués, danés y sueco.**

Otros idiomas como **japonés, chino, tailandés, coreano, francés, flamenco, finlandés, laosiano, jemer, birmano, vietnamita**, etc. pueden estar disponibles previa solicitud.



Un socio, una solución completa.

Euro-Center Holding SE
+420 221 860 330
commercial@euro-center.com
euro-center.com

EURO-CENTER
Local Assistance - Worldwide

