

# 5 FORMAS DE REDUCIR EL COSTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECLAMOS

## CENTRALIZAR

Centralice sus reclamos con una única solución estandarizada para evitar los costos asociados con el seguimiento y la gestión de reclamos en múltiples sistemas dispares. Aproveche una 'única fuente fidedigna' para mejorar la toma de decisiones e impulsar la mejora continua en toda la empresa.



1

# 12,9 MILLONES DE USD

La mala calidad de los datos resulta en malas decisiones y cuesta a las organizaciones 12,9 millones de USD en promedio al año.<sup>1</sup>

## INTEGRAR

Integre sus reclamos con su sistema de gestión de calidad (QMS) para eliminar la costosa duplicación de datos en sistemas aislados. Conéctese con sistemas clave, como Gestión de Relaciones con los Clientes (CRM) y Planificación de Recursos Empresariales (ERP), así como con su red de proveedores externos para obtener una perspectiva integral del ciclo de los reclamos.



2

# 43 % DE LOS FABRICANTES

El 43 % de los fabricantes informó tener una visibilidad limitada o nula de su red de proveedores.<sup>2</sup>

## AUTOMATIZAR

Automatice todos los elementos del proceso de administración de reclamos, desde la admisión y la clasificación hasta la investigación, las presentaciones reglamentarias y la resolución de reclamos. Elimine los procesos manuales que reducen la eficiencia y aumentan el riesgo de errores.



3

# 50 % DE REDUCCIÓN

Una empresa de tecnología médica utilizó la automatización para reducir el costo de la administración de reclamos en más del 25 % y eliminar el procesamiento manual de más del 50 % de los reclamos.<sup>3</sup>

## CAPACITARSE EN IA

Capacítense en IA para mejorar la eficiencia de los procesos y la toma de decisiones inteligente. Utilice las capacidades de categorización automática de IA para priorizar y procesar reclamos según el nivel de riesgo o la urgencia o cualquier dato común que haya identificado.



4

# 100 % DE PRECISIÓN

Un fabricante de dispositivos médicos implementó la categorización automática de registros de reclamos habilitada por IA, lo que resultó en una precisión de casi el 100 % en los informes y en un 48 % más de reclamos de alta prioridad cerrados.<sup>4</sup>

## ANALIZAR

Analice los datos de reclamos para identificar rápidamente las tendencias y los aspectos clave para la toma de decisiones respecto de reclamos anteriores o actuales e investigaciones relacionadas. Utilice los datos de reclamos de la 'Voz del cliente' (VOC) para orientar las decisiones e identificar los costos relacionados con la mala calidad, los procesos ineficientes o los productos de bajo rendimiento.



5

# 15 % DE MALA CALIDAD

El costo de la mala calidad en una empresa próspera es alrededor del 10 % al 15 % de las operaciones. La mejora de la calidad reduce este número en forma considerable.<sup>5</sup>

# Honeywell

Sparta Systems

#### Fuentes

1. Sakpal, Manasi. "How to Improve Your Data Quality" (Cómo mejorar la calidad de sus datos). Gartner, 14 de julio de 2021, <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/how-to-improve-your-data-quality>
2. Gates, Doug, et al. "Global Manufacturing Outlook" (Perspectivas de la fabricación mundial). KPMG, mayo de 2016, <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/pdf/2016/05/ch-global-manufacturing-outlook-en.pdf>
3. Carpintero, Álvaro, et al. "Smart quality: Reimagining the Way Quality Works" (Calidad inteligente: cómo reinventar la forma en que funciona la calidad). McKinsey, 25 de enero de 2021, <https://www.mckinsey.com/industries/life-sciences/our-insights/smart-quality-reimagining-the-way-quality-works>
4. McCarthy, Stephen, et al. "Embarking on the AI-Enabled Quality Journey" (Iniciar el viaje de calidad habilitado por IA). Sparta Systems, <https://go.spartasystems.com/Digital-Transform-Series-Panel.html>
5. "Cost of Quality (COQ)" (Costo de la calidad) ASQ, <https://asq.org/quality-resources/cost-of-quality>