



McLarens garantiza un arreglo de reclamos más rápido, gracias a Applications Manager



Sobre McLarens

McLarens es una compañía que ajusta pérdidas globales, que facilita el arreglo de reclamos simples y complejos, con más de 90 años de experiencia. Su red de más 230 oficinas alrededor del mundo presume un equipo de profesionales altamente capacitados, con en promedio más de 20 años de experiencia en arreglos de reclamos. Aprovechan tecnología avanzada para ofrecer a los clientes acceso 24/7 a información sobre reclamos y un método proactivo para la gestión de reclamos.



Industria: Finanzas y seguros



Ubicación: Estados Unidos

Prioridades del negocio y de TI en McLarens

McLarens prioriza procesos ininterrumpidos y experiencias eficientes de los clientes. Para iniciar un reclamo, los clientes pueden contactar a McLarens por teléfono, en línea o mediante una visita personal, con servicio al cliente en varios idiomas. El contacto inicial recopila la información esencial sobre el incidente y las políticas. Los reclamos luego se registran en un sistema de gestión centralizado (CMS) con un número de seguimiento único. El CMS almacena de forma segura todos los documentos y pone el reclamo en una cola con base en su urgencia y complejidad.

El CMS optimiza las tareas, guía a los reguladores a través de los flujos de trabajo, gestiona documentos y facilita la comunicación entre equipos globales. Asimismo usa análisis de datos para la detección de fraudes y maneja pagos electrónicos seguros tras el arreglo.

Las prioridades de TI de McLarens incluyen garantizar un procesamiento eficiente de reclamos mediante un mantenimiento proactivo, reducir el tiempo de resolución de problemas, optimizar el uso de recursos, automatizar tareas repetitivas, mantener el cumplimiento de las regulaciones sobre la privacidad de los datos y minimizar alertas falsas de seguridad. Esto permite una resolución más rápida de reclamos, la eficiencia de los recursos, un enfoque estratégico, un cumplimiento regulatorio y una gestión efectiva de amenazas.

La necesidad de una solución integral para el monitoreo de aplicaciones

Por casi un siglo, el equipo de expertos multigeneracionales en McLarens ha contribuido significativamente al éxito de sus clientes. Al tener clientes que le confían todos los días sus reclamos, el equipo ha garantizado acceso 24/7 a la información más reciente sobre sus reclamos alrededor del mundo.

Este alcance global demanda una disponibilidad constante de sus aplicaciones de misión crítica. Estas aplicaciones incluyen Centric, su plataforma patentada para la gestión de reclamos, y McLarens App, que facilita la comunicación clara entre clientes, manejadores de reclamos y proveedores. Estas aplicaciones se ejecutan en entornos de producción, manejando directamente datos y procesos de usuarios en tiempo real. Los empleados (para gestionar reclamos) y los clientes (para presentar o seguir sus reclamos) acceden a ambas aplicaciones.

En el pasado, el equipo de TI de McLarens confiaba en agentes de monitoreo para detectar problemas dentro de su infraestructura de TI. Desafortunadamente, estos agentes experimentaban frecuentemente retrasos a la hora de activar alertas. Esto resultaba en un aumento de la inactividad, retrasos en la identificación de problemas y vulnerabilidades a amenazas de seguridad.

Cuando el equipo buscaba una solución eficiente y rentable, un miembro del equipo recomendó ManageEngine Applications Manager. Manoj Maddineni, un administrador de bases de datos en McLarens, dio fe de nuestra solución con base en su experiencia previa.



"Ahora las alertas se activan para la mayoría de los problemas importantes y menores. Debido a esto, se ha reducido la inactividad de las instancias."

—Manoj Maddineni, administrador de bases de datos en McLarens.

Resultados después de implementar Applications Manager



2 horas/día ahorrados
durante la automatización



24/7 disponibilidad
lograda



30% mejora en el
MTTR

Lograr resultados con alertas y acciones automatizadas

Applications Manager ha mejorado el método de McLaren para la gestión de la infraestructura de TI, habilitando una estrategia que priorice el servicio ininterrumpido y la eficiencia operativa. La solución da información en tiempo real sobre la salud de aplicaciones críticas en todo el entorno de TI. Este monitoreo integral faculta al equipo de TI para identificar posibles problemas antes de que puedan escalar a una inactividad importante. Funciones como análisis de causa raíz y flujos de trabajo desempeñaron un rol importante para ayudar al equipo a reducir el MTTR en un 30%. “Al usar Applications Manager, ahora controlamos toda la información de auditoría y también somos capaces de recuperar los cronogramas/fallas laborales históricos para resolver y corregir el problema”, dice Manoj.

El equipo de TI de McLaren entiende el rol crítico de su base de datos a la hora de garantizar el servicio eficiente y exacto. El flujo entrante constante de datos de reclamos necesita un método proactivo para la gestión de bases de datos. Las soluciones heredadas de monitoreo, con su naturaleza reactiva, eran insuficientes. La solución para el monitoreo de bases de datos integral de Applications Manager proporciona información en tiempo real sobre métricas críticas de rendimiento. Las funciones de automatización de Applications Manager facilitaron su proceso de automatización de TI, mientras que minimizaron la necesidad de la intervención manual y les ahorraron un estimado de dos horas por día al automatizar tareas repetitivas. Esto también liberó recursos de TI para iniciativas más estratégicas. Las funcionalidades para respaldo y restauración simplificados garantizaron una alta disponibilidad con el fin de minimizar la inactividad y salvaguardar datos críticos de reclamos.



"Applications Manager ha sido instrumental en darnos una vista centralizada de todas nuestras instancias de bases de datos, en entornos de producción y distintos a producción."

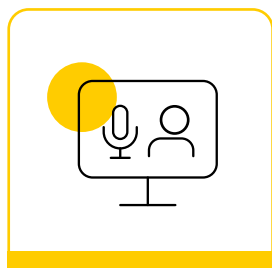
—Manoj Maddineni, administrador de bases de datos en McLaren.

Ventajas críticas para el negocio

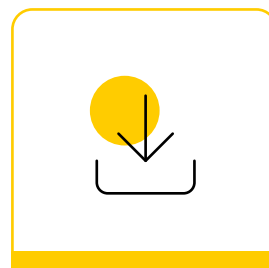
La implementación de Applications Manager ha llevado a un aumento significativo del tiempo activo de los sistemas en McLaren's. Esto se traduce en las siguientes ventajas clave:

- **Servicio ininterrumpido para los clientes:** La disponibilidad 24/7 garantiza el procesamiento eficiente de reclamos para su clientela global, sin importar la ubicación o zona horaria. Esto mejora directamente la satisfacción del cliente y refuerza su reputación de fiabilidad.
- **Reducción del riesgo de inactividades:** La combinación del monitoreo de la infraestructura en tiempo real y alertas automatizadas reduce significativamente el riesgo de inactividad importante. Esto se traduce en ahorro en costos asociados con la mitigación de inactividades, y permite a su equipo de TI enfocarse en iniciativas que puedan aumentar más el servicio al cliente.
- **Gestión proactiva de bases de datos:** Applications Manager monitorea las tendencias de crecimiento de las bases de datos, permitiendo a McLaren's anticiparse a futuras necesidades de almacenamiento. Este método evita problemas de rendimiento y garantiza un procesamiento de reclamos sin problemas para los clientes.
- **Reducción de la fatiga por alertas:** El sistema de alertas inteligentes de Applications Manager reduce la fatiga por alertas al filtrar notificaciones irrelevantes y aprovecha el análisis de causa raíz integrado para señalar la fuente de los problemas. Esto ayuda a priorizar y resolver problemas genuinos que podrían impactar el procesamiento de los reclamos, lo que resulta en una mejora en la eficiencia operativa.

Al aprovechar las funciones integrales de monitoreo y automatización de Applications Manager, McLaren's ha logrado una mejora demostrable en su infraestructura de TI. Esto ha conllevado un aumento en el tiempo activo, una mejora en la eficiencia corporativa y, en última instancia, una ventaja competitiva más robusta en el panorama de la gestión global de reclamos.



Solicitar demo



Descargar prueba gratuita