



7 fasi per trasformare l'esperienza cliente nel settore assicurativo

Una checklist di Digital Intelligence

La trasformazione digitale sta cambiando rapidamente i campi di azione nel settore assicurativo. I clienti impazienti stanno già abbandonando gli assicuratori tradizionali attirati dalle esperienze agili e comode basate su app offerte dalle società InsureTech e FinTech.

Mentre le compagnie assicurative lanciano nuove strategie per una maggiore reattività e transazioni più personalizzate, le piattaforme di automazione offrono guadagni rapidi...ma solo in teoria. Il problema è che queste piattaforme si concentrano strettamente sull'automazione fine a se stessa, senza una visione strategica degli interi processi dove l'automazione è mirata.

La Digital Intelligence ha un approccio completamente diverso all'automazione dei processi, chiedendosi innanzitutto se il processo funziona e come i contenuti ne consentano l'esecuzione, prima di determinare se e come automatizzare. Grazie alla comprensione completa dei loro processi, gli assicuratori possono quindi implementare soluzioni di Intelligent Document Processing in aree chiave per influire sull'esperienza e la fidelizzazione dei clienti.

1

Comprensione dei processi per un'automazione più intelligente

Il tasso di fallimento delle iniziative di automazione è elevato perché vengono automatizzati i processi sbagliati. L'errore nell'individuare, programmare e prevedere come funzionano i processi rende impossibile comprendere dove si verificano i colli di bottiglia e dove si trovano le migliori opportunità per automatizzare. Una piattaforma aziendale che si contraddistingua per una Process Discovery completa e l'accesso ai dati giusti può contribuire ad eseguire tutti i passi corretti e a monitorare i processi per individuarne performance, colli di bottiglia e opportunità perse. Le informazioni sui tempi di risposta e sulle interazioni tra dipendenti e clienti possono identificare la maggior parte delle opportunità strategiche per l'automazione, prima di investire nelle aree sbagliate. La tua nuova soluzione dovrebbe andare al di là delle istantanee di dati passati offerte da altri strumenti di Process Mining. La tua organizzazione ha bisogno di un sistema robusto che offra informazioni in tempo reale e nel tempo.

2

Data capture

I processi assicurativi si basano sui documenti. L'onboarding cliente, l'underwriting, l'analisi delle polizze, la riassicurazione, i risarcimenti, la surrogazione e le controversie legali, tutti questi processi comportano documenti con informazioni che si devono estrarre con precisione, categorizzare rapidamente e trasferire in modo corretto sia per supportare il servizio al cliente sia per garantire la conformità. I tool OCR possono aiutare, ma non sono in grado di indirizzare i dati ai sistemi giusti. Cerca una soluzione capace di elaborare i documenti senza problemi, indipendentemente dalla fonte (inclusi portali web, telefoni cellulari, e-mail, trasferimenti di file e scansioni) e di trasformare questi dati in materiale comprensibile, pronto per il processo.

3

Gestione completa dei documenti

Quando volumi di documenti elevati arrivano nell'organizzazione, proteggerne l'integrità, estrarne informazioni valide e gestire la conformità può essere difficile. La soluzione giusta dovrebbe automatizzare e accelerare l'uso di tutti i tipi di documenti nel momento in cui entrano nel processo, classificarli agevolmente ed esportarli come dati di utilizzo immediato nelle applicazioni aziendali. Dalla notifica della perdita, al rapporto di incidente fino alle offerte di lavoro, ai dossier giudiziari o all'analisi delle polizze, la comprensione di questi processi e di dove siano necessari questi contenuti aiuta a mantenere l'intimità con il cliente fornendo nel contempo migliori opportunità per ottenere maggiore conformità, eliminando le frodi.

4 Supporto della Robotic process automation (RPA)

Lo sviluppo di bot software (RPA) può automatizzare le attività ripetitive, ma i risultati spesso sono controversi, poiché la RPA non è in grado di riparare i processi interrotti. Una soluzione avanzata, consapevole dei processi può rendere questi tool più intelligenti, rapidi ed efficaci, con abilità utilizzate solo quando serve, senza la necessità di una piattaforma o un'infrastruttura IT separata. Ora gli assicuratori possono automatizzare il flusso dei contenuti attraverso i processi e misurare in modo costante la loro attuale performance con scelte migliori su come affrontarli, passando dalla già testata elaborazione batch ad abilità di elaborazione di singoli documenti separati in combinazione con soluzioni RPA e BPM.

5 Conformità più semplice e completa visibilità

Troppe soluzioni lasciano le assicurazioni all'oscuro di quelle che sono le visioni dei clienti e non offrono la possibilità di comprendere come possa configurarsi una performance reale e fruibile. La soluzione giusta fornisce una visione globale delle tempistiche dei processi e delle interazioni umane con le quali il tuo team potrà poi sfruttare i dati per migliorare il coinvolgimento del cliente e prendere decisioni più intelligenti. Una Process Intelligence totale dovrebbe permetterti di tracciare e verificare l'acquisizione dei dati per potenziare la conformità totale con i requisiti di processo e sicurezza.

6 Tecnologia di prossima generazione

La tecnologia back-end è ciò che separa i vecchi approcci di elaborazione dei documenti dai tool di trasformazione di domani. Cerca una soluzione con tecnologia di elaborazione del linguaggio naturale, che possa estrarre entità di dati significative da documenti non strutturati, non solo campi di dati; la soluzione di elaborazione dei documenti non dovrebbe solo consentire alle applicazioni di estrarre testi stampati o scritti a mano, ma anche tabelle complesse ed entità annidate. Questi tool di IA e Machine Learning offrono un'adattabilità esponenzialmente maggiore ai nuovi documenti e processi nonché la capacità di scalare con costi molto più bassi e tempi di produzione più rapidi.

7 Risparmi nei costi

Quando valuti le caratteristiche di una soluzione, trasforma i vantaggi in Return on Experience (ROX). Oltre a favorire la fidelizzazione dei clienti e i ricavi, in che modo le caratteristiche della soluzione ti aiutano a rendere più veloci e meno costose le tue operazioni, incrementando direttamente l'esperienza clienti? La soluzione ridurrà i costi attraverso una maggiore efficienza e una gestione più intelligente delle richieste di risarcimento? Ridurrà il lavoro manuale e l'intervento umano estraendo automaticamente i dati contenuti e indirizzandoli al sistema giusto, oppure valutando i rischi e condividendo le informazioni su titolari delle polizze in tutta la tua azienda? E fatto ancor più importante, questo scoprirà ed eliminerà gli ostacoli dall'esperienza nelle interazioni che sono in grado di attrarre e mantenere i clienti?

La Digital Intelligence di ABBYY apre nuove porte ad eccezionali esperienze clienti

Migliorare i processi e stupire i clienti non dovrebbe comportare congetture. La piattaforma di Digital Intelligence di ABBYY consente di conquistare quel prezioso insieme di informazioni sulle tue operazioni, per altro spesso difficile da raggiungere, che ti permette una reale trasformazione del business. Con l'approccio giusto che consente di accedere a dati migliori che svelano il modo in cui i processi si svolgono e i contenuti che li alimentano, la Digital Intelligence ti permette di avere un impatto decisivo su ciò che conta veramente: esperienza clienti, vantaggio competitivo, visibilità e compliance.

↳ Solo ABBYY eleva l'intelligence della trasformazione digitale nel settore assicurativo. Scopri di più su come perfezionare le prestazioni del processo su [abby.com](https://www.abby.com)