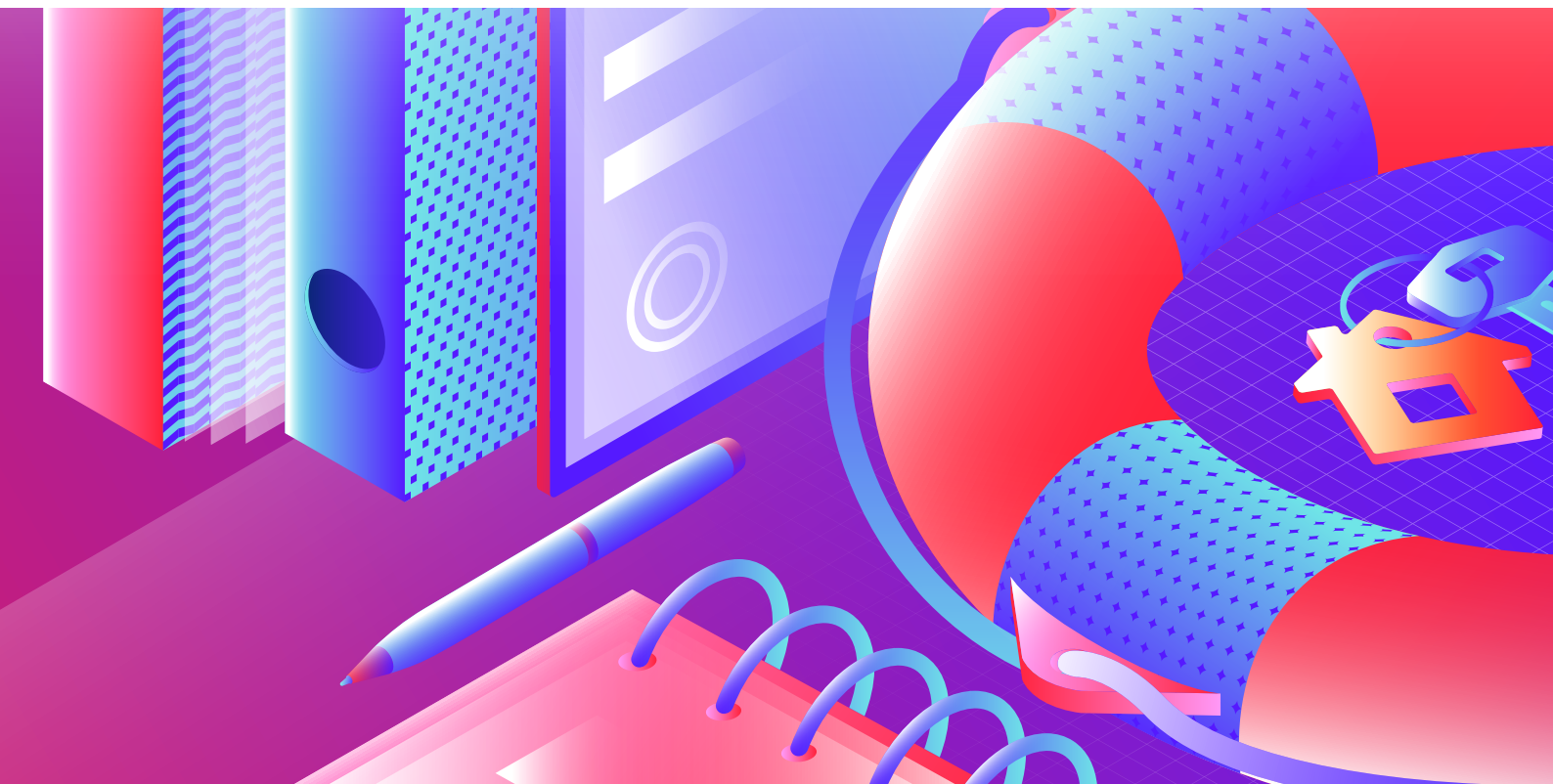




7 Passos para transformar a experiência do cliente de seguros

Uma lista de verificação de Digital Intelligence

A transformação digital está a mudar rapidamente o campo de atuação nos seguros. Clientes impacientes estão a ser atraídos para longe das seguradoras tradicionais pelas experiências rápidas e cómodas oferecidas pelas InsureTechs e FinTechs.

À medida que as seguradoras lançam novas estratégias para uma resposta mais rápida e transações mais personalizadas, as plataformas de automatização oferecem ganhos rápidos... mas apenas em teoria. O problema é que estas plataformas se concentram estritamente na automatização por si só, sem uma visão estratégica e abrangente dos processos nos quais a automatização vive e que se propõe otimizar.

A Digital Intelligence adota uma abordagem fundamentalmente diferente na automatização de processos, perguntando primeiro se o processo está a funcionar e como o conteúdo o habilita, antes de determinar quando e como automatizar. Equipadas com uma compreensão completa dos seus processos, as seguradoras podem agora implementar soluções de processamento inteligente de documentos em áreas-chave, a fim de gerar impacto na experiência e retenção do cliente.

1

Percepções dos processos para uma automatização mais inteligente

As iniciativas de automatização têm vindo a falhar a um ritmo acelerado porque estão a ser automatizados os processos errados. A incapacidade de descobrir, traçar e prever como funcionam os processos torna impossível compreender onde ocorrem os constrangimentos e onde se encontram as melhores oportunidades de automatização. Procure uma plataforma empresarial com análise completa dos processos, acesso aos dados certos, e que possa ser combinada para dar todos os passos certos e monitorizar os processos de desempenho, constrangimentos e oportunidades perdidas. Informações sobre prazos de resposta, assim como interações entre funcionários e clientes permitem identificar as oportunidades mais estratégicas para a automatização antes de investir em áreas erradas. A sua nova solução deve ir além das capturas instantâneas de dados antigos que outras ferramentas de prospeção de processos oferecem — a sua organização precisa de um sistema robusto que ofereça percepções em tempo real e ao longo do tempo.

2

Captura de dados

Os processos de seguros são orientados por documentos. A integração do cliente, subscrições, análise de apólices, resseguros, reclamações, sub-rogação e conflitos jurídicos envolvem documentos com informações que devem ser extraídas com precisão, para depois serem rapidamente categorizadas e transferidas de forma apropriada, tanto para apoiar o serviço ao cliente, como para garantir a conformidade. As ferramentas OCR podem ajudar, mas não podem encaminhar os dados para os sistemas certos. Procure uma solução que permita processar documentos facilmente, independentemente da fonte — incluindo portais web, telemóveis, e-mail, transferência de ficheiros e digitalizações — e converter esses dados em material compreensível e pronto a processar.

3

Gestão de documentos abrangente

Quando a sua organização recebe um grande volume de documentos, pode ser difícil proteger a sua integridade, extrair informações valiosas e gerir a conformidade. A solução certa deve automatizar e acelerar a utilização de todos os tipos de documentos à medida que entram no processo, classificando-os e exportando-os rapidamente sob a forma de dados imediatamente utilizáveis para aplicações comerciais. Desde notificações de perda e relatórios de acidente até licitações de trabalho, passando por ficheiros jurídicos e análise de apólices, compreender esses processos e identificar onde o conteúdo é necessário ajuda a preservar as relações com o cliente, ao mesmo tempo que oferece melhores oportunidades para maior conformidade, eliminando a fraude.

4

Suporte de rpa

A implementação de bots de software (RPA) pode automatizar tarefas repetitivas — mas os resultados costumam ser mistos, porque a RPA não pode reparar processos irregulares. Uma solução avançada e ciente dos processos pode tornar estas ferramentas mais inteligentes, rápidas e eficazes, com competências utilizadas apenas quando necessário, sem qualquer necessidade de uma plataforma ou infraestrutura de TI separada. As seguradoras agora já podem automatizar o fluxo de conteúdos através dos seus processos e medir continuamente o seu desempenho real com melhores escolhas sobre como abordá-los, desde o processamento em lote testado em campo, até uma capacidade de processamento discreta e individual de documentos em conjunto com as soluções RPA e BPM.

5

Conformidade mais fácil e visibilidade total

Demasiadas soluções deixam as companhias de seguros às escuras quanto às percepções do cliente e à compreensão real e utilizável do desempenho. A solução certa fornece visibilidade de 360 graus das cronologias dos processos e interações humanas associadas para que a sua equipa possa aproveitar os dados no sentido de melhorar o envolvimento do cliente e tomar decisões mais inteligentes. A inteligência de processos completa deve permitir rastrear e auditar a aquisição de dados a fim de capacitar a conformidade total com os requisitos de processo e segurança.

6

Tecnologia de última geração

A tecnologia back-end é o que separa as antigas abordagens de processamento de documentos das ferramentas transformadoras do futuro. Procure uma solução com tecnologia de processamento de linguagem natural que possa extrair entidades de dados valiosas de documentos não estruturados, e não apenas campos de dados; a solução de processamento de documentos deve permitir não só a extração de texto impresso e manuscrito, mas também tabelas complexas e entidades que contêm referências a outras entidades.

Estas ferramentas de IA e aprendizagem automática oferecem exponencialmente maior adaptabilidade a novos documentos e processos, e uma capacidade de redimensionamento a um custo muito inferior com um tempo de produção mais rápido.

7

Redução de custos

Ao avaliar as funcionalidades da solução, converta os benefícios em Retorno da experiência (ROX). Além de impulsionar a retenção de clientes e receitas, como é que as funcionalidades da solução ajudarão as suas operações a tornar-se mais rápidas e mais económicas, melhorando diretamente a experiência do cliente? A solução irá reduzir os custos através do aumento da eficiência e de uma gestão mais inteligente das reclamações? Reduzirá o trabalho manual e a intervenção humana, extraindo automaticamente dados dos conteúdos e encaminhando-os para o sistema certo — ou avaliando os riscos e partilhando informações dos titulares das apólices em toda a sua empresa? Mais importante ainda, irá detetar e eliminar o atrito da experiência do cliente nas interações que os atraem e retêm?

A ABBYY Digital Intelligence abre novas portas para experiências excepcionais do cliente

Melhorar os seus processos e impressionar os seus clientes não deve ser feito à base de conjecturas. A Digital Intelligence da ABBYY permite-lhe obter a valiosa, mas muitas vezes difícil de atingir, visão das suas operações, que permite a verdadeira transformação dos negócios. Com a abordagem certa que combina o acesso a melhores dados sobre exatamente como os seus processos estão a funcionar e os conteúdos que os alimentam, a Digital Intelligence dá-lhe o poder de causar um enorme impacto onde mais importa: experiência do cliente, vantagem competitiva, visibilidade e conformidade.

↳ Só a ABBYY eleva a inteligência da transformação digital do setor dos seguros. Saiba mais sobre como aperfeiçoar o desempenho do seu processo em [ABBYY.com](https://www.abbyy.com)