

Le soluzioni di expert.ai per il settore assicurativo

Automazione intelligente dei processi: la gestione dei sinistri e la sottoscrizione dei contratti con l'intelligenza artificiale



Ogni giorno, assicuratori e broker hanno a che fare con grandi quantità di dati non strutturati di diverso tipo che necessitano di essere raccolti, elaborati, compresi e analizzati. Le soluzioni di expert.ai per il settore assicurativo aiutano a estrarre questi dati - intrappolati in vari tipi di documenti, anche molto complessi, come moduli di richieste di rimborso, relazioni mediche, descrizioni di incidenti, ecc. - per automatizzare i workflow legati alla gestione dei sinistri e alla sottoscrizione dei contratti.

Sviluppate appositamente per rispondere alle esigenze delle compagnie assicurative, le soluzioni di expert.ai sfruttano da un lato specifiche competenze di settore e una profonda esperienza maturata in decenni di attività sul campo e, dall'altro, modelli di conoscenza progettati per semplificare nuove implementazioni anche tramite funzionalità riutilizzabili, sicure, compliant e testate nel mondo reale. Grazie al team di esperti di expert.ai, è possibile automatizzare in modo intelligente qualsiasi workflow documentale così come accelerare nuove integrazioni (sfruttando, ad esempio, altri sistemi come quelli messi a disposizione da Guidewire o Duck Creek).

I modelli linguistici di expert.ai per le assicurazioni

Le soluzioni di expert.ai per le assicurazioni utilizzano modelli linguistici disponibili da subito, personalizzabili e pensati appositamente per questo settore. Offrono notevoli vantaggi classificando i documenti in modo automatico ed estraendo i dati di maggior interesse con grande accuratezza e con la possibilità di comprendere in modo trasparente il funzionamento dell'algoritmo, sfruttando l'approccio ibrido di expert.ai.

Caratteristiche principali

- Estrarre da fonti strutturate e semi-strutturate le entità e i dati più comuni in ambito assicurativo, da utilizzare a supporto dei sistemi decisionali e di automazione
- Sviluppare template di estrazione personalizzati per dati semi-strutturati, tra cui vari tipi di moduli, report di polizza, ecc.
- Normalizzare e ottimizzare dati medici e altri tipi di dati in base a standard di settore
- Determinare urgenza, gravità e intento per accelerare la gestione e lo smistamento di grandi volumi di richieste
- Generare sintesi di contenuti relativi a sinistri, documenti medici, concetti chiave a supporto dei processi di gestione sinistri, revisione delle polizze e controllo delle richieste di quotazione
- Identificare dati personali o dati relativi alla GDPR presenti in file e documenti
- Categorizzare le richieste di quotazione e tutta la documentazione inerente ai sinistri in base a diversi tipi di record e categorie per velocizzarne lo smistamento o eliminare la fase di revisione
- Confrontare le clausole citate nelle polizze con standard già utilizzati o con polizze della concorrenza



“In Zurich, le nostre priorità sono la modernizzazione, semplificazione e digitalizzazione del business e delle operations. Investire nello stato dell'arte della tecnologia e nell'automazione, anche sfruttando al meglio i nostri dati, è un passo fondamentale verso una mentalità digitale. Le soluzioni di expert.ai potenziano la nostra efficienza ed efficacia, e ci aiutano perciò a migliorare i servizi alla clientela e le nostre proposte.”

Giovanni Giuliani, Group Chief Strategy, Innovation and Business Development Officer di Zurich



“I nostri risk engineer devono gestire una quantità di dati sempre più consistente, e con ritmi sempre più pressanti. Di conseguenza, il settore sta puntando sulla tecnologia per velocizzare l’attività di analisi. Poder offrire maggiori capacità di dati e analisi, a livello interno ed esterno, costituisce un elemento fondamentale del nostro percorso e il lavoro svolto in collaborazione con il nostro team Risk Consulting e con expert.ai va ad aggiungersi al kit di strumenti di AXA XL.”

Steven Walden, Director of Strategy Operations for Global Property di AXA XL

Benefici principali

● Maggior efficienza e produttività

Leggere, comprendere ed estrarre automaticamente tutti i dati più importanti presenti nei report medici e di analisi del rischio, riducendo di circa il 90% il tempo impiegato per elaborare manualmente i documenti nei processi di gestione sinistri e sottoscrizione dei contratti.

● Più contratti sottoscritti

Ottimizzare i tempi di sottoscrizione dei contratti, rendendo disponibili dati e informazioni contenuti nei documenti per migliorare i processi decisionali, presentare nuove offerte più velocemente e generare maggiori ricavi.

● Migliore Customer Experience

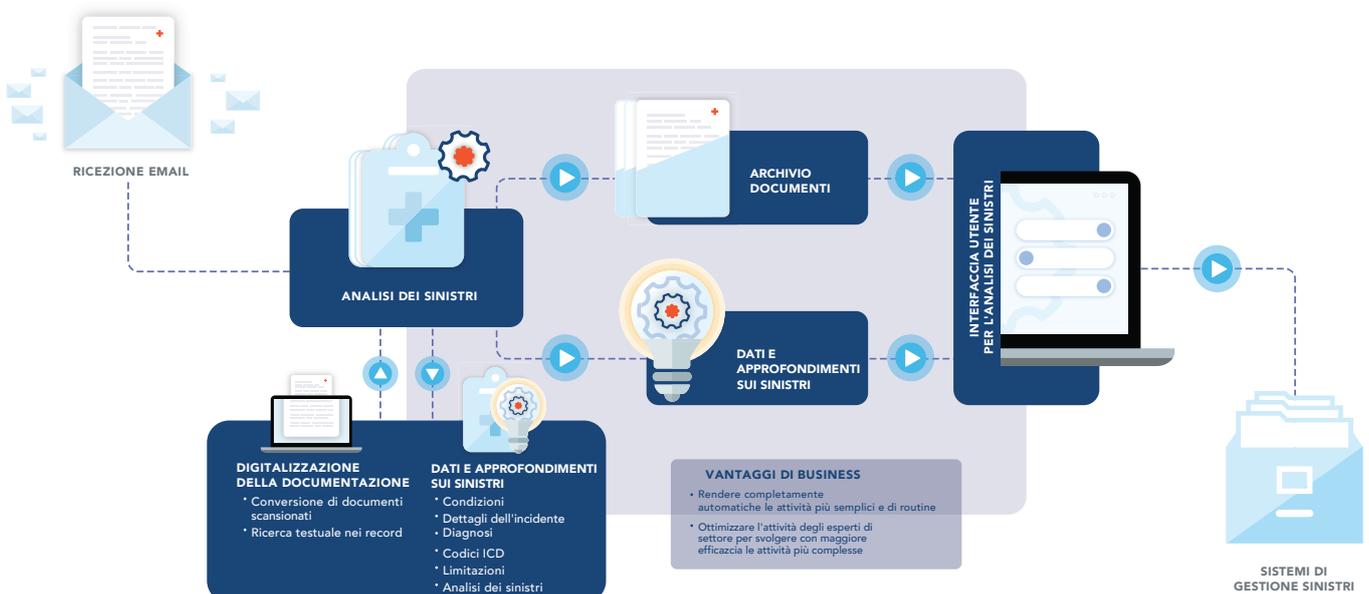
Aumentare la capacità di revisione dei documenti per una gestione più rapida dei sinistri e della sottoscrizione delle polizze, aumentando la soddisfazione di broker e clienti in relazione a qualsiasi decisione.

● Riduzione delle perdite

Migliorare l’accuratezza nel corso dei processi, evitando errori dovuti ad attività manuali lunghe, ripetitive e onerose, rendendo la valutazione dei sinistri omogenea e rapida, riducendo il combined ratio e diminuendo del 5-20% il normale livello di rimborsi non dovuti.

● Eliminazione di revisioni doppie o non necessarie

Ridurre del 20-30% le revisioni non necessarie di comunicazioni e documenti come terapie mediche, duplicati, appuntamenti per pratiche già pagate, ecc., consentendo ai periti di dedicarsi ad attività più importanti.





“I team di RSA dedicati alla gestione delle pratiche di rimborso puntano a trattare tutti i casi che si presentano, dai più semplici a quelli caratterizzati da maggior complessità, con gli stessi livelli di attenzione, efficienza e coerenza. La scelta di adottare software per l’elaborazione del linguaggio naturale per la gestione dei rimborsi ha portato benefici tangibili ai nostri processi operativi e al servizio di assistenza clienti.”

Andrew Moore, Pet Claims Director di RSA

Expert.ai offre alle compagnie assicurative soluzioni pronte all’uso, tra cui:

| | Descrizione | Risultati e metriche |
|--|--|--|
| Gestione sinistri | Estrarre automaticamente i contenuti più importanti per accelerare i processi di gestione sinistri (ramo danni, vita, lavoro, animali, ecc.), consentendo agli esperti di focalizzarsi su attività di maggior valore e pratiche più complesse. | <ul style="list-style-type: none">• Riduzione dei tempi di revisione delle pratiche di oltre il 50%• Maggiore uniformità e accuratezza• Riduzione dei tempi di gestione delle pratiche• Aumento della soddisfazione dei clienti |
| Risk Engineering | Automatizzare la classificazione del grado di rischio e la valutazione di situazioni di esposizione non previste; identificare eventuali incoerenze nelle polizze per edifici commerciali. | <ul style="list-style-type: none">• Aumento del 400% della capacità di revisione• Calcolo automatico del grado di rischio sulla base di 10 criteri principali |
| Automazione delle richieste di quotazione | Esaminare centinaia di richieste di quotazione ordinandole per priorità, estrarre i dati non strutturati dagli allegati e velocizzare lo smistamento delle pratiche sulla base delle linee guida dell’underwriting. | <ul style="list-style-type: none">• Preparazione delle quotazioni più rapida del 50%• Aumento delle percentuali di sottoscrizione dei contratti grazie a risposte più veloci• Precompilazione accurata dei documenti usando i dati estratti per accelerare le risposte• Soluzione in funzione 24x7 per gestire richieste di quotazione tramite tutti i canali |
| Revisione delle polizze | Confrontare polizze diverse per ridurre le perdite e l’esposizione al rischio, garantendo coperture sicure e nel rispetto degli standard. | <ul style="list-style-type: none">• Riduzione fino all’80% dei tempi di revisione delle polizze• Riduzione delle perdite del 5-20%• Meno richieste di recesso polizza• Aumento della redditività legata alla sottoscrizione dei contratti |