

Papyrus Platform

Abilitare la trasformazione dei sinistri

Migliora l'efficacia con il digitale ed il self-service



GESTIRE LA COMPLESSITÀ

Nel business assicurativo, il sinistro è il momento della verità: la gestione del sinistro ha un impatto finanziario importante per il settore danni. Per costruire un business - incentrato sul cliente - che diventi leader di mercato, le compagnie assicurative devono accelerare la trasformazione digitale sfruttando le nuove tecnologie che affrontano due priorità: la Customer Experience (CX) e l'efficienza.

- Semplificazione del first notice of loss (FNOL)
- Migliorare l'esperienza dell'assicurato accelerando la liquidazione
- Automatizzare per aumentare l'efficienza mediante processi senza interruzione
- Orchestrare le attività di lavorazione del sinistro in tutte le sue fasi
- Fornire servizi self-service per coinvolgere in modo efficace clienti e partner
- Ambiente di lavoro intelligente per la liquidazione del sinistro. Agilità con Business Designer
- Trasparenza

Papyrus gestisce tutti gli aspetti relativi alla comunicazione di un processo di gestione del sinistro, favorendo un'esperienza integrata tra persone, sistemi e canali, end-to-end, dalla pre-denuncia alla liquidazione.

TRASPARENZA E CONTROLLO DEL PROCESSO COMPLETO

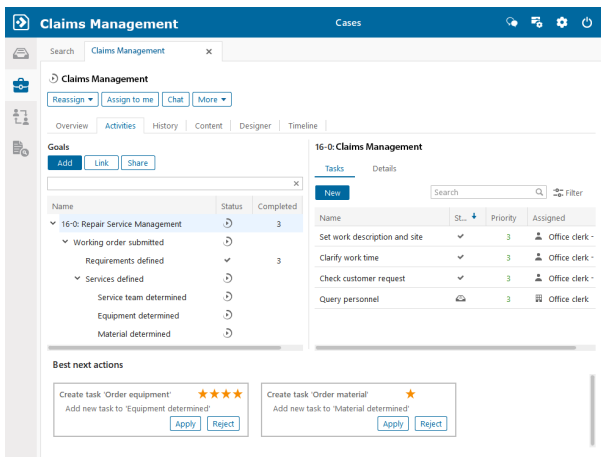
Le principali funzionalità digitali sono state integrate per orchestrare e semplificare le operazioni nell'ecosistema dei sinistri, aumentando l'efficienza e aiutando i clienti a tornare rapidamente alla normalità. La piattaforma digitale migliora l'esperienza del cliente attraverso



tecnologie digitali mobili e self-service all'avanguardia, che sostengono la compagnia nel momento "della prova del nove".

ROBOTICA E ADATTIVITA' INSIEME

A seconda della gravità del sinistro, le richieste sono gestite in modo automatizzato o possono prevedere il giudizio umano e attingere alla conoscenza e all'esperienza dei dipendenti che hanno le competenze, la disponibilità e l'autorità giuste per gestire determinate casistiche. L'IA - La business intelligence integrate- "User Trained" apprende da ciò che gli utenti eseguono per raggiungere l'obiettivo.



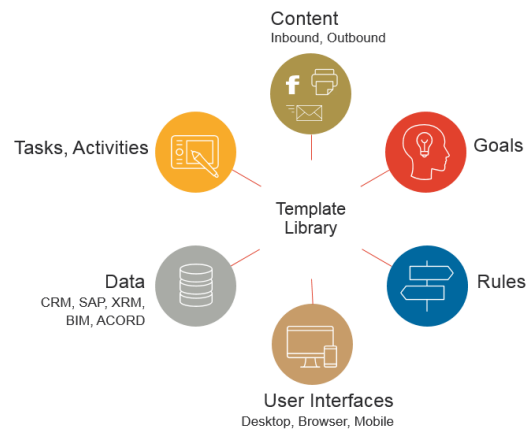
I modelli di azione appresi consentono di proporre ad altri utenti le potenziali prossime migliori azioni, aiutandoli così con il processo decisionale in situazioni similari. In questo modo si riduce la necessità di processi BPMN codificati e si ottiene maggiore flessibilità. Papyrus Automated intelligent capture - l'acquisizione intelligente automatizzata - utilizza meccanismi di machine learning per la classificazione e l'estrazione di dati e per interpretare rapidamente le richieste in arrivo tramite e-mail, Web, social, dispositivi mobili, fax e posta.

Sono finiti i tempi dei progetti di modernizzazione milionari.

Le strutture IT delle compagnie non possono più permettersi i tempi ed i costi di personalizzazione delle piattaforme di gestione dei sinistri. Vogliono avere un modello pre-lavorato dal quale partire per estendere, migliorare e personalizzare l'operatività e la relazione con altri sistemi attraverso interfacce pre-confezionate, come API e microservizi.

POTENZIARE IL BUSINESS CON UNA MIGLIORE CUSTOMER EXPERIENCE

Il danneggiato può segnalare un danno tramite vari dispositivi digitali come un portale self-service, un contact center, tramite e-mail, oppure un dispositivo mobile o attraverso un canale social. Gli utenti direzionali sfruttano Papyrus Business Designer per definire, creare e mantenere moduli interattivi, live chat, procedure guidate e altri mezzi per aiutare l'assicurato a navigare rapidamente e caricare dati, foto, video e documenti. Le procedure guidate definite con il Business Designer aiutano il cliente o il danneggiato durante il processo di FNOL, grazie ad una serie di domande e risposte personalizzate: ogni risposta a una domanda propone la domanda o l'azione seguente corrispondente, seguendo il percorso più efficiente per raccogliere i dati richi-



esti per il caso specifico. I potenti strumenti messi a disposizione con la piattaforma Papyrus, come il Business Designer, agevolano i team di gestione dei sinistri a definire e modificare la comunicazione e l'automazione del flusso di lavoro. Laddove si presentano situazioni di incertezza, è possibile modificare il processo "al volo" proprio per adattarsi velocemente a nuove situazioni. Tutte le fasi del processo decisionale e le modifiche al flusso di lavoro sono salvate e riviste per essere successivamente utilizzate in situazioni aziendali simili.

COME MIGLIORARE LA PRODUTTIVITA' DEL LIQUIDATORE

Per ottimizzare le prestazioni degli addetti alla gestione dei sinistri è importante dare loro visibilità su tutte quelle informazioni che possono essere utili al processo di liquidazione, per esempio, una cabina di regia centralizzata che fornisca loro ciò che devono sapere sul danneggiato, nel contesto della relazione con il cliente e del sinistro in corso.

L'ambiente di lavoro Papyrus WebClient, di facile utilizzo, si collega a dati interni ed esterni e fornisce i content services che aiutano a gestire i sinistri in modo più efficiente. I team di compagnia possono visualizzare le attività, collaborare e agire sullo stato di un sinistro con una visione a 360 gradi del danneggiato e del caso di sinistro, SENZA dover cambiare sistema. Con l'accesso diretto ai dati e ai documenti dai sistemi di collocamento e di contabilità, i liquidatori possono soddisfare le esigenze individuali di ciascun richiedente mantenendo al contempo una visione completa del processo di richiesta di risarcimento per più polizze ed assicurati. Hanno una visione completa della comunicazione in entrata e in uscita e possono facilmente comunicare in modo bi-direzionale con partner e clienti mediante modelli pronti all'uso e su vari canali (telefono, e-mail, SMS, ecc.). Tutto è reso disponibile direttamente sul proprio digital workplace.