

Appian Connected Claims

Assurance-vie

Le règlement plus rapide des sinistres est un impératif commercial.

Aujourd'hui, les équipes chargées des sinistres sont confrontées à un traitement manuel des documents et à de multiples systèmes déconnectés qui ralentissent le processus de traitement des sinistres. En conséquence, elles doivent faire face à des délais de clôture trop longs, à une mauvaise expérience client et à une augmentation des coûts.

Les assureurs-vie ont besoin d'un moyen d'optimiser leurs processus de traitement des sinistres, de réduire les pertes y afférentes et d'améliorer le traitement de bout en bout, tout en offrant un service clientèle de qualité et en faisant preuve d'empathie alors qu'il s'agit d'une période souvent très stressante et chargée en émotions pour le bénéficiaire ou le client assuré.

Il est essentiel de trouver un équilibre entre efficacité et rapidité, d'une part, et transparence, communication et assistance, d'autre part, pour répondre à l'évolution des besoins des clients.

Une gestion des sinistres plus efficace et plus rapide est possible.

Appian Connected Claims est une solution préconstruite qui réduit les pertes, optimise les opérations de gestion des sinistres et améliore l'expérience en matière de réclamations en accélérant le traitement des sinistres et en offrant une vue d'ensemble des données correspondantes.

Connected Claims se compose de cinq modules intégrés qui peuvent être vendus séparément pour compléter les systèmes de gestion des sinistres existants des assureurs-vie.

Opérations relatives aux sinistres et indemnisation

Rationalisez les processus pour réduire les délais de clôture et les dépenses, et augmenter la satisfaction des clients.

Gestion des cas de fraude à l'assurance

Optimisez le case management de fraudes grâce à une vue unifiée de toutes les alertes de fraudes potentielles pour les équipes des Unités des Enquêtes Spéciales (SIU).

Prise en charge des décès

Accélérez la réception des réclamations afin d'améliorer l'expérience client et de réduire les coûts.



Customer Service

Obtenez une vue unique des réclamations à partir de tous les systèmes de gestion de la relation clients et systèmes existants, pour ainsi améliorer l'expérience client.

Analyse de l'amélioration continue

Appréhendez les données qui sous-tendent la performance en matière de sinistres afin d'identifier les processus idéaux sur la base de faits.

Augmentation de l'efficacité et optimisation des opérations de traitement des sinistres.

Avec Connected Claims, les assureurs-vie peuvent :

- **Unifier des données disparates pour permettre une évaluation plus rapide et plus précise des réclamations.** Obtenez une vue d'ensemble de chaque sinistre en utilisant la data fabric d'Appian pour connecter rapidement des données disparates (par exemple, les systèmes de gestion des sinistres, les systèmes de gestion de la relation clients, les administrateurs de polices, les sources de données avancées, etc.).
- **Optimiser le traitement des sinistres grâce à l'automatisation des processus.** Tirez parti du traitement intelligent des documents intégré pour capturer et vérifier rapidement les données d'entrée des sinistres. Utilisez ensuite l'automatisation des processus robotisés pour accroître l'efficacité et le traitement direct.
- **Donner une expérience client plus fluide.** Répondez aux attentes croissantes des clients en matière de réclamations sans contact, notamment en fournissant des rapports de sinistres multicanaux et un accès en temps réel aux informations sur les sinistres.

- **Optimiser le case management** de fraudes grâce à une vue unifiée qui offre aux assureurs le contrôle total sur toutes les alertes de fraudes potentielles pour les équipes des Unités des Enquêtes Spéciales (SIU).

Appian apporte de la valeur ajoutée à l'ensemble du processus de traitement des sinistres.

Gestion de sinistres en assurance-vie : Aviva reçoit en moyenne 80 000 appels par an en matière d'assurance-vie pour des sinistres. Grâce à Appian, Aviva a augmenté le nombre de règlements de sinistre le jour même de 1 % à 25 %, avec un bond de 530 % pour les sinistres réglés dans un délai de trois jours. Grâce à une plus grande automatisation et à une vue à 360 degrés des sinistres avec la data fabric d'Appian, Aviva a pu libérer les agents du service clientèle pour qu'ils se concentrent sur la satisfaction des clients.

Traitement des sinistres en assurance-vie : L'un des plus grands réassureurs mondiaux s'est associé à Appian pour automatiser son processus manuel de gestion des sinistres. Livré en quatre mois de bout en bout, le réassureur a pu numériser et gérer tous les dossiers de sinistres sur une seule plateforme et réduire considérablement le temps consacré à chacun d'eux.

Les leaders de l'Assurance font confiance à Appian



Pour en savoir plus, consultez la page appian.com/connected-claims