

Appian Connected Claims

Assicurazione sulla vita

Una liquidazione più rapida dei sinistri è un imperativo aziendale.

I team che oggi si occupano delle operazioni di liquidazione dei sinistri sono spesso alle prese con l'elaborazione manuale di documenti e con sistemi multipli scollegati che rallentano il processo di liquidazione. Di conseguenza, hanno a che fare con lunghi tempi di chiusura, scarsa customer experience e aumento dei costi.

Gli assicuratori del ramo vita hanno bisogno di un modo per ottimizzare la liquidazione dei sinistri, ridurre le perdite e migliorare l'elaborazione diretta, il tutto fornendo un servizio clienti di qualità superiore ed empatia in un momento spesso molto stressante ed emotivo per il beneficiario o l'assicurato.

Bilanciare l'efficienza e la velocità con trasparenza, comunicazione e assistenza è essenziale per soddisfare le esigenze in continua evoluzione dei clienti.

È ora disponibile una gestione dei sinistri migliore e più rapida.

Appian Connected Claims è una soluzione precostituita che riduce le perdite, ottimizza e migliora le operazioni e l'esperienza di liquidazione dei sinistri, accelerandone la gestione e fornendo una visione unica dei dati relativi a questi.

Connected Claims è composto da cinque moduli integrati che possono essere venduti separatamente per integrare i sistemi principali di gestione dei sinistri degli assicuratori del ramo vita.

Gestione e liquidazione delle richieste di risarcimento

Semplificare i processi per accelerare i tempi di chiusura, riducendo le spese e aumentando la soddisfazione del cliente.

Case management delle frodi

Ottimizza il Case Management di frode con una vista unificata di tutti i potenziali avvisi di frode per i team SIU.

Presa in carico delle perdite

Accelera l'accettazione dei sinistri per migliorare la customer experience e ridurre i costi.



Servizio clienti

Ottieni un'unica visione dei sinistri da tutti i CRM e i sistemi legacy, favorendo una customer experience superiore.

Analisi del miglioramento continuo

Comprendi i dati che stanno alla base di ogni richiesta di risarcimento per individuare i processi ideali sulla base dei fatti.

Aumentare l'efficienza e ottimizzare le operazioni di liquidazione dei sinistri.

Con Connected Claims, gli assicuratori del ramo vita possono:

- **Unificare i dati più disparati per consentire una valutazione più rapida e accurata dei sinistri.**
Sbloccare una visione unificata di ogni sinistro utilizzando il data fabric di Appian per collegare rapidamente dati eterogenei (ad esempio, sistemi di gestione dei sinistri, CRM, amministratori di polizze, fonti di dati avanzate e così via).
- **Ottimizzare la gestione dei sinistri con l'automazione dei processi.** Sfrutta l'elaborazione intelligente dei documenti incorporata per acquisire e verificare rapidamente i dati dei sinistri. Quindi, usa la Robotic Process Automation per favorire ulteriormente l'efficienza e aumentare l'elaborazione diretta.
- **Offri una customer experience trasparente.**
Soddisfa le crescenti aspettative dei clienti per quanto riguarda i sinistri senza contatto, tra cui l'offerta di una segnalazione multicanale di questi e l'accesso in tempo reale alle informazioni sui sinistri.

- **Ottimizza il case management delle frodi** con una vista unificata che fornisce agli assicuratori un controllo completo di tutti i potenziali avvisi di frode per i team SIU.

Appian offre valore in tutto il processo di gestione dei sinistri.

Gestione dei sinistri per le polizze vita: Aviva riceve in media 80.000 chiamate all'anno per richieste di risarcimento per l'assicurazione sulla vita. Con Appian, Aviva ha aumentato la quantità di liquidazioni dei sinistri in un solo giorno dall'1% al 25%, aumentando del 530% le liquidazioni risolte entro tre giorni. Grazie ad una maggiore automazione e ad una visione a 360° delle richieste di risarcimento con il data fabric di Appian, Aviva ha permesso agli operatori del servizio clienti di concentrarsi sulla soddisfazione dei clienti.

Elaborazione delle richieste di risarcimento relative alle polizze vita: uno dei più grandi riassicuratori del mondo ha collaborato con Appian per automatizzare il suo processo manuale di elaborazione delle richieste di risarcimento. Realizzato in quattro mesi end-to-end, questo sistema ha permesso al riassicuratore di digitalizzare e gestire tutti i file delle richieste su un'unica piattaforma e di ridurre sostanzialmente la quantità di tempo impiegato per ogni richiesta.

I leader del settore assicurativo si affidano ad Appian



Per saperne di più, visita appian.com/connected-claims