



# Alza il livello dei sistemi attuali di gestione dei sinistri

Sfrutta l'intelligenza artificiale e l'automazione per un'efficiente valutazione dei sinistri e la serenità dei clienti

Il mondo della gestione dei sinistri è in evoluzione, così come le aspettative dei clienti. Tecnologie un tempo ritenute all'avanguardia stanno diventando un punto di riferimento nel settore assicurativo. Per restare al passo con la concorrenza e al contempo affrontare con successo sfide onerose, le compagnie assicurative devono puntare alla trasformazione digitale, tramite innovazioni quali IA, automazione intelligente e analisi avanzata, per offrire risultati migliori nella gestione dei sinistri e quell'esperienza omnicanaled personalizzata e fluida che gli assicurati si aspettano.

## I clienti hanno grandi aspettative in termini di servizio personalizzato

La società si sta trasformando in un ambiente sempre più incentrato sul digitale e i consumatori, ora più che mai, si aspettano che i marchi a cui si rivolgono li conoscano, anticipino i loro desideri e offrano loro interazioni fluide e personalizzate.

Numerose compagnie assicurative interagiscono con i contraenti delle polizze esclusivamente nel momento in cui denunciano un sinistro. E in caso di esperienza negativa, le compagnie rischiano di perdere per sempre quei clienti.

**Il 41% dei contraenti di polizze che presenta una richiesta di indennizzo cambierà con tutta probabilità compagnia entro un anno\***

## L'attuale modello di gestione dei sinistri sta evolvendo verso l'adozione di automazione e analisi

I modelli di gestione dei sinistri di oggi si basano su processi manuali e sulla conoscenza dei liquidatori. Con una tecnologia adeguata e intelligente, è possibile conciliare la competenza dei liquidatori nella valutazione dei sinistri con un'analisi improntata all'intelligenza, tutto questo per consentire di operare con maggiore efficienza, migliorare la gestione dei sinistri e assicurare serenità ai contraenti delle polizze.

Inoltre, dati e sistemi sconnessi tra loro creano sistemi isolati in termini di vendite, servizi e gestione dei sinistri, determinando una customer experience disarticolata. In mancanza di un accesso centralizzato ai dati e all'analisi, e senza una solida struttura unificata per l'automazione intelligente, il team dedicato alla gestione dei sinistri, successivamente all'esperienza di liquidazione del sinistro di un assicurato, potrebbe veder svanire le opportunità di coltivare la clientela, fornire assistenza o consolidare le relazioni.

## Tieniti in contatto in modo proattivo con i contraenti delle polizze e genera ulteriori opportunità per creare valore

Grazie a esperienze digitali intelligenti e personalizzate in materia di sinistri, le compagnie di assicurazione possono offrire serenità e risultati straordinari ai propri clienti:

- Interagisci in modo proattivo con gli assicurati prima, durante e dopo un sinistro per instaurare un rapporto di fiducia
- Semplifica il customer journey dei contraenti delle polizze con esperienze personalizzate su tutti i canali
- Segui il loro customer journey in tempo reale e reagisci a eventuali discontinuità nella customer experience desiderata
- Rafforza crescita e fidelizzazione successivamente alla liquidazione con next best action basate sull'IA che consolidino la relazione

## Utilizza IA, analisi avanzata e automazione intelligente per ottimizzare flussi di lavoro e risultati della gestione dei sinistri

Intreccia magistralmente IA e analisi nell'intero ciclo di vita dei sinistri per potenziare produttività, capacità e risultati.

- Sfrutta i fattori predittivi della complessità dei sinistri e assegna l'incarico al liquidatore con le competenze appropriate al momento della denuncia del sinistro
- Utilizza l'analisi per integrare l'esperienza dei liquidatori e suggerire le next best action in casi di sinistri complessi
- Unisci l'apprendimento adattivo e l'analisi predittiva all'automazione per consentire l'elaborazione diretta e garantire una valutazione dei sinistri veramente intelligente
- Conduci audit in tempo reale sulle inefficienze nella gestione dei sinistri e apporta le dovute correzioni prima della liquidazione
- Usa una dashboard consolidata per aiutare i liquidatori a gestire il lavoro e stabilire le priorità tramite sistemi multipli

\* In base a uno studio di Accenture.

# Pega ti consente di modernizzare la soluzione end-to-end di gestione dei sinistri senza sostituire la tecnologia esistente

Potenzia automazione e personalizzazione dell'intero ciclo di vita delle polizze grazie a una tecnologia intelligente che consente l'interazione tra dati, sistemi, processi e persone producendo risultati, quali:

- Riduzione del tempo di gestione dei sinistri del 30%
- Riduzione del tempo necessario per la denuncia di un sinistro del 45%
- Indice di gradimento dei liquidatori del 92%
- Aumento del Net Promoter Score superiore a 25
- Pannello di controllo unico utilizzato da 50 paesi per l'accettazione e la liquidazione dei sinistri

## Soddisfa le esigenze dei contraenti delle polizze e fidelizzali personalizzando il customer journey

Consolida la fedeltà degli assicurati con un'assistenza proattiva e personalizzata prima, durante e dopo la procedura di liquidazione dei sinistri. Per l'evasione dei sinistri offri una procedura moderna che assicuri approfondimenti intelligenti,

## Potenzia la capacità di gestione dei sinistri e migliorane i risultati

Connetti i dati tra i vari reparti, canali e sistemi. Applica l'analisi predittiva e adattiva e automatizza i flussi di lavoro intelligenti per sfruttare al massimo il potenziale della gestione diretta dei sinistri. Dai visibilità a dati e processi e favorisci la collaborazione tra i team del reparto commerciale e della gestione sinistri.

## Trova con rapidità soluzioni alle lacune operative di oggi e alle sfide di domani

Utilizza strumenti low-code per creare, integrare e mettere in atto con tempestività soluzioni per far fronte alle sfide aziendali più immediate. Riutilizza e adatta i componenti per espandere e modernizzare la tua azienda.





**"Con Pega siamo presenti su tutti i canali con un approccio basato sulla next-best-action. Il cliente ascolta una sola voce, da un solo brand, a prescindere dal canale."**

- Jeroen Dijkstra

Manager - Personalizzazione omnicanale, Achmea



## Chi lo fa nel modo giusto?

Modernizza la gestione dei sinistri e vedrai miglioramenti su tutta la linea



- Tasso di risoluzione alla prima chiamata dell'80%
- Aumento di 37 punti del Net Promoter Score
- Riduzione del 60% dei tempi di gestione dei sinistri

**Aegon**, multinazionale con sede nei Paesi Bassi e oltre 2 milioni di clienti in 25 regioni, ha utilizzato Pega per coordinare i flussi di lavoro e trasformare operazioni incentrate sul prodotto in un servizio clienti customer-centric fluido. Un unico portale operativo di assistenza consente agli operatori l'accesso ai dati su ciascun contraente di polizza, mentre flussi di lavoro intelligenti e automatizzati garantiscono l'invio di informazioni corrette all'operatore giusto al momento giusto. Razionalizzando le procedure, Aegon ha ottenuto miglioramenti in termini di customer experience, risoluzioni alla prima chiamata e soddisfazione dei dipendenti.



- Riduzione del 92% del numero di applicazioni (da 13 a una sola applicazione desktop per operatore)
- Riduzione dell'80% dei tempi medi di gestione
- Aumento del 38% dell'elaborazione diretta delle nuove richieste di assistenza

**Athora**, compagnia assicurativa europea con oltre 250 diverse applicazioni business, 2.400 interventi di assistenza individuali e oltre 500 prodotti per singola unità aziendale, era in difficoltà nel razionalizzare i processi. Utilizzando Pega per mettere in comunicazione e coordinare le operazioni di front-office e back-office, Athora è riuscita a offrire ai contraenti di polizze esperienze più personalizzate e coerenti su tutti i canali di assistenza.



## Non restare indietro.

Scopri come la potente piattaforma low-code di Pega per processi decisionali basati su IA e l'automazione del flusso di lavoro può aiutarti a generare più valore, velocizzare la gestione dei sinistri e trasformare la tua azienda.

Per saperne di più e iniziare oggi stesso, visita la pagina [pega.com/it/insights/resources/pega-claims-optimization-glance](https://pega.com/it/insights/resources/pega-claims-optimization-glance).