



Come l'Artificial Intelligence ottimizza il carico di lavoro dei vostri periti per gestire i reclami più complessi

Negli ultimi anni le possibilità di lasciarsi alle spalle strumenti datati quali i fogli di calcolo per **l'ottimizzazione dei vostri team di periti** sono aumentate significativamente, grazie all'integrazione di **Intelligenza Artificiale, Cloud computing e tecnologie mobile**.

La chiave è rimanere al passo con l'evoluzione delle tecnologie di base.

Prima di vedere come, quali di queste sfide vi trovate ad affrontare in qualità di Responsabile Sinistri alla guida di un team di periti?

- Il vostro personale senior si ritrova spesso sovraccarico di lavoro
- I periti con maggior competenza ed esperienza si occupano di attività di routine, mentre sarebbero più utili nella gestione di attività complesse
- Avete bisogno che i vostri periti più giovani siano “a regime” in tempi brevi
- Vi appoggiate a società indipendenti per le perizie dei soli reclami complessi
- Gestite tramite fogli di calcolo la ripartizione dei carichi di lavoro tra staff e periti esterni
- Avete la sensazione che sia possibile associare in modo più produttivo le competenze dei periti ad attività la cui complessità può essere prevista automaticamente

Avete l'impressione che dovrebbe esserci un modo per automatizzare il processo decisionale e bilanciare i carichi di lavoro delle vostre risorse più limitate, i periti esperti? A queste sfide si può trovare soluzione:

- Integrando l'Intelligenza Artificiale (AI)
- Assegnando in maniera intelligente le attività ai periti
- Rafforzando le relazioni con i partner di fiducia
- Mediante formazione e miglioramento costanti

Integrazione dell'Intelligenza Artificiale (AI)

La strategia efficace per ridisegnare i processi di assegnazione delle attività ai periti di una compagnia di assicurazioni, è sfruttare le informazioni che gli strumenti di **Intelligenza Artificiale** sono in grado di ricavare dallo storico dei sinistri. Questi strumenti possono creare dei **modelli di assegnazione sulla base della complessità delle attività**, sviluppati a partire dai dati storici a disposizione. Tali modelli predittivi sono in grado di prevedere il livello di competenza necessario a gestire un reclamo prendendo in considerazione la disponibilità, i set di competenze e l'ubicazione del tecnico, il tipo di attività e altro ancora.

Assegnazione intelligente delle attività ai periti

Il Responsabile Sinistri può quindi sfruttare **funzionalità di schedulazione automatica basate sull'AI** per classificare le richieste e assegnare al perito con punteggio più elevato la prima Denuncia di Sinistro in entrata. Il responsabile dovrà analizzare, confermare o adeguare manualmente i risultati proposti dallo schedulatore. Si servirà anche di una **console di pianificazione giornaliera**, che gli presenta lo status di ogni perito sul campo e un piano di lavoro giornaliero/settimanale che monitora l'avanzamento di ogni richiesta aperta sul campo.

Dal momento che spesso sorge la necessità di apportare modifiche al piano di lavoro della giornata in corso, il sistema consente anche la **ripianificazione in tempo reale e sul giorno corrente**, permettendo così la gestione di qualsiasi eccezione o di eventi non pianificati che possono verificarsi all'ultimo momento. Se il tempo necessario a evadere una richiesta si rivela maggiore di quanto previsto, il perito può comunicarlo al sistema da mobile, in modo che la pianificazione del giorno corrente venga corretta di conseguenza.

Rafforzamento delle relazioni con i partner di fiducia

Molti operatori si servono di periti indipendenti di fiducia nel caso di richieste legate a eventi catastrofici. Molti dei periti indipendenti con cui attualmente esiste una partnership, tuttavia, sono anche in grado di fornire competenze specializzate, disponibilità in prossimità del luogo in cui è sorta la richiesta, assicurando standard di qualità elevati e un servizio puntuale, permettendo inoltre di ridurre il carico di lavoro sulle spalle del personale esperto.

È necessario però riuscire a lasciarsi alle spalle strumenti come fogli di calcolo e altri sistemi manuali, optando assieme ai vostri partner per l'utilizzo di un **sistema** che permette la **collaborazione in tempo reale** e fornisce informazioni dettagliate relative a disponibilità, set di competenze, posizioni e indici di produttività. Questo potenziamento digitale delle risorse permette di assegnare in modo più intelligente le attività ai periti scegliendo tra tutto il personale, sia interno che esterno. Tale approccio viene definito **modello di staff ibrido**.

Provate a pensare all'impatto che una completa visibilità su disponibilità e set di competenze di tutto il tuo personale può avere non solo sulla customer experience, ma anche in termini di riduzione dei tempi di risoluzione delle richieste. E se fosse possibile **associare in modo automatico competenze specifiche e complessità delle richieste?**

- Alleggerirebbe la quantità di spostamenti del vostro personale senior?
 - I periti con maggior esperienza potrebbero dedicare più tempo di qualità alla risoluzione di task complessi?
 - Avrebbero più tempo da destinare ad assistenza, preparazione e formazione delle risorse junior?
 - Come si potrebbe rendere quest'approccio operativo sia per risorse interne che esterne?
-

Formazione e miglioramento costanti

Ora che all'orizzonte si delinea una nuova modalità operativa, la vostra soluzione basata sull'AI lavora ininterrottamente per prioritizzare e classificare le assegnazioni di richieste e i loro esiti per **migliorare in modo costante il processo di assegnazione**, permettendo un'attribuzione di attività ai periti il più ottimizzata possibile.



Per iniziare

Partire “in piccolo”

L'esperienza ci ha insegnato che le imprese dovrebbero iniziare selezionando un **team interno di periti lungimiranti**. Lo step successivo è trovare una **società assicurativa indipendente**, riconosciuta per i propri standard di qualità e prezzi equi disposta a stabilire una partnership con la vostra azienda. Va poi delineata una visione di trasformazione condivisa e acquisiti i dati relativi allo storico di sinistri, per fare da base al calcolo della complessità dei task, a cui si devono sommare gli indici di produttività ed efficienza dei periti. La produttività dei periti diventa così un'unità di misura basata su parametri quali la **precisione nello stanziamento di riserve, il tempo di risoluzione delle richieste, il livello di esperienza e i feedback del cliente**, sia per lo staff interno, sia per i periti esterni.

Integrare la schedulazione intelligente nel vostro processo di gestione delle Notifiche di Sinistro

Una volta sviluppati i modelli di AI, i dati derivanti dal vostro sistema per la gestione dei sinistri saranno integrati nel sistema di assegnazione ottimizzata basato sull'Intelligenza Artificiale. Il perito riceverà una notifica e i dettagli del sinistro direttamente sul suo dispositivo mobile, con la possibilità di mettersi in contatto direttamente con il soggetto richiedente per pianificare il primo incontro e raccogliere i dati relativi al sinistro. Il sistema di schedulazione intelligente avrà **API robuste**, in grado di integrarsi facilmente con sistemi **Guidewire, Duck Creek, Majesco, Verisk, o con il vostro sistema personale di gestione sinistri**.

Esempi di proattività e reattività

Evento catastrofico

Una grandinata minaccia di colpire specifiche zone che rientrano nell'area di competenza di un contraente di una società di assicurazioni.

Quest'ultima può elaborare un report che riporti tutte le proprietà potenzialmente impattate dall'evento meteorologico e iniziare ad assegnare al proprio staff ibrido di periti delle chiamate ai clienti. In questo modo la compagnia può assicurarsi che tutti i clienti ricevano **un primo contatto** per una stima iniziale dei danni e una consulenza su come limitare il più possibile danni

aggiuntivi alle proprietà assicurate.

Il sistema di Schedulazione Intelligente basato sull'AI assegna il task al perito più adatto, selezionandolo tra l'intero staff ibrido di periti junior, senior ed esterni, sulla base di abilitazioni, set di competenze ed esperienza appropriati per meglio procedere al primo contatto.

I clienti si rivelano entusiasti dell'approccio proattivo adottato dal proprio operatore. Si rafforza la loro convinzione del fatto che la compagnia abbia a cuore il loro interesse e, prospettandosi lo scenario di una rapida risoluzione della loro pratica, il desiderio di rivolgersi a periti esterni diminuisce. **La richiesta viene evasa rapidamente e la soddisfazione del cliente aumenta.**

Sinistro complesso

Si è verificato un grave incidente automobilistico e sembra che siano presenti **danni fisici, lesioni personali e responsabilità civile**. L'unico perito in zona è una figura junior, dal momento che il perito esperto è in ferie. La richiesta viene classificata come complessa e il sistema di Schedulazione Intelligente basato sull'AI raccomanda che venga ingaggiato un perito esperto esterno. Tale perito riceve l'ordine di lavoro dal sistema di assegnazione automatizzato e contatta l'assicurato entro alcune ore dall'apertura della pratica per raccogliere i dati necessari. L'assicurato fornisce al perito i dettagli sull'accaduto e quest'ultimo contatta la parte lesa per accertare l'entità dei danni. Viene costituita la riserva e il processo di risoluzione del sinistro procede in modo efficiente grazie **all'assegnazione dell'attività al perito in possesso del corretto set di competenze al momento giusto**, affinché il processo di evasione della pratica avanzi in maniera rapida.

Conclusione

La combinazione di **tecnologie di AI, automatizzazione, Mobile e Cloud** per mettere in piedi un **modello di staff ibrido**, permette di ridurre il sovraccarico di lavoro dei periti senior, trarre vantaggio dalle partnership di fiducia e velocizzare la formazione del personale junior. Il risultato è un **migliore servizio per i clienti, tempi di risoluzione ridotti, tassi di controversia inferiori e perdite di denaro ridotte nella gestione dei sinistri**. Una combinazione vincente per tutti gli attori coinvolti!