SHIFT

Shift Claims Intake Decisions

Mejorar y acelerar la tramitación de Siniestros con decisiones automáticas basadas en la IA

El Reto

Los asegurados suelen estar muy satisfechos con la oferta de los seguros digitales sencillos, pero pueden frustrarse cuando descubren que la resolución de siniestros no ofrece la misma velocidad. Las compañías de seguros deben ofrecer una experiencia de resolución de siniestros sencilla, moderna y accesible. Pero alcanzar este objetivo no es fácil.

Muchas aseguradoras descubren que la lógica de negocios que utilizan para tramitar los siniestros no es lo suficientemente flexible como para abarcar todos o al menos la mayoría de los tipos de siniestros que deben gestionar. Esto hace que aumente el tiempo y el gasto empleados en la tramitación de los siniestros, dado que la mayoría de los siniestros que recibe la aseguradora deben ser revisados por tramitadores humanos. Mientras tanto, los clientes tienen que esperar mucho tiempo entre la notificación del siniestro y la resolución del mismo.

Además, las aseguradoras en ocasiones tienen dificultades para ofrecer la misma experiencia de gestión de los siniestros presentados a través de diferentes canales. La experiencia que se obtiene cuando el asegurado contacta por teléfono no es la misma que cuando lo hace en línea. Si un reclamante cambia de un canal a otro —por ejemplo, al enviar documentos relacionados con un siniestro por internet o al llamar para comprobar el estado de un siniestro— puede que se tope con largos tiempos de espera mientras se produce el intercambio de datos entre silos.

La Solución

Shift Claims Intake Decisions proporciona una experiencia integral en la notificación de siniestros a través de diferentes canales. Dicho de otro modo, los asegurados podrán experimentar una experiencia rápida, justa y consistente con independencia del canal que utilicen para interactuar con la aseguradora. Claims Intake Decisions puede integrarse de forma fluida con el “front-end” de la aseguradora para potenciarlo o puede proporcionar un nuevo “front-end” que posibilite una experiencia consistente a través de todos los canales.

Claims Intake Decisions sirve de base para la automatización de la notificación de siniestros incorporando un potente motor de inteligencia artificial. Esta solución dista mucho de la rigidez que caracteriza a las plataformas de automatización basadas en reglas de negocio y se acerca más a una experiencia personalizada que se adapta a las necesidades del cliente.

Shift Claims Intake Decisions proporciona a los empleados de la aseguradora las herramientas necesarias para ayudar a los asegurados a completar la resolución de sus siniestros de forma más eficiente. Se puede poner a disposición de los tramitadores un moderno entorno de siniestros que les permite iniciar la notificación del siniestro en nombre del asegurado y seguir el estado del siniestro hasta su resolución. Además, los tramitadores cuentan con un asistente de IA que ofrece pasos y recomendaciones sencillas a partir de la notificación de un siniestro específico de un asegurado.

Beneficios clave

- Incorpora y analiza automáticamente todos los tipos de documentos.
- Proporciona ayuda en la toma de decisiones para los tramitadores de siniestros.
- Combina la información extraída con datos para ayudar a la toma de decisiones de manera contextualizada.
- Incrementa la velocidad, precisión y consistencia de la tramitación de siniestros.

SHIFT

Herramientas para empleados + por IA + Front-end omnicanal + Portal digital

Características Principales

Menor coste, mayor satisfacción
Los asegurados encuentran menos pasos entre la notificación del siniestro y la resolución de reclamación del mismo y, además, se requiere menos intervención de los tramitadores. El asistente de IA ofrece una solución personalizada o una acción recomendada en función del contexto específico del siniestro, con lo que proporciona datos que permiten acelerar la resolución completa del siniestro.

Siniestros más rápidos y justos
Tanto los asegurados, como los agentes, los terceros y los tramitadores pueden iniciar y realizar el seguimiento de los siniestros mediante medios digitales desde la notificación del mismo hasta su resolución.

Los asegurados disfrutan de una mayor velocidad y transparencia, mientras que el equipo humano de las aseguradoras utiliza el guiado de la IA para ofrecer soluciones consistentes y equitativas.

Mayor poder para la resolución de Siniestros
Los tramitadores con más conocimiento se pueden centrar en los casos más complejos, dado que los agentes, los intermediarios y los tramitadores ahora cuentan con herramientas para abrir y resolver siniestros más sencillas con la ayuda de la IA. De esta forma, se puede mejorar la velocidad de procesamiento sin reducir la precisión ni el nivel de satisfacción del cliente.

SHIFT

Acerca de Shift
Shift Technology ofrece las únicas soluciones nativas en IA, para la optimización y automatización de decisiones creadas específicamente para el sector asegurador. Shift Insurance Suite (conjunto de soluciones de seguros de Shift) ayuda a automatizar la tramitación de siniestros y agilizar la contratación de pólizas de manera efectiva mediante la gestión de varios procesos críticos a lo largo del ciclo de vida de la póliza. Shift ha analizado miles de millones de siniestros y ha recibido el galardón Global Claims Solutions for Insurance Market Leadership Award 2020 de Frost & Sullivan.

Para obtener más información, consulte www.shift-technology.com/es