



Kofax per l'Assicurazione

“Grazie a Kofax siamo pronti per la costante e rapida espansione nel territorio continentale della Cina. Con Kofax Capture siamo in grado di centralizzare le operazioni.”

– Prudential Assicurazioni

“La piattaforma Kofax Capture consente il controllo totale del flusso di lavoro documentale per l'evasione dei sinistri, dalla richiesta di indennizzo all'archiviazione definitiva.”

– Trust Services, Inc.

“Grazie alla soluzione Kofax gli agenti degli uffici territoriali possono acquisire direttamente in loco i documenti prodotti e quindi inoltrarli agli uffici centrali, per l'elaborazione.”

– Dexia Insurance Belgio

La sfida:

Miglioramento del servizio e riduzione dei costi

Il settore assicurativo è costretto a operare in condizioni di liquidità pressanti e perdite di investimenti. L'invecchiamento delle popolazioni, le normative governative, gli eventi catastrofici, le truffe e gli illeciti influiscono sui premi assicurativi e sui costi dei fornitori, con impatti negativi sui rapporti operativi.

Queste problematiche richiedono strategie precise atte a contenere il tenore dei costi e ad aumentare il servizio ai clienti e la loro fidelizzazione. I fornitori sono alla ricerca di processi che migliorino il contesto generale delle richieste di risarcimento e aumentino la visibilità e la trasparenza nell'ambito delle proprie operazioni. Maggiore velocità di elaborazione delle richieste e dei risarcimenti per i propri agenti, intermediari e rappresentanti e accesso efficiente ai prodotti di portafoglio: questi i loro principali obiettivi.

L'automazione dei processi aziendali basati su carta rappresenta una fase fondamentale della strategia. Decisamente onerosi in termini di tempo, tali processi vanno spesso incontro a errori cruciali. È infatti frequente lo scambio di documenti tra agenti, periti, liquidatori e intermediari, mentre il trasferimento dei pagamenti coinvolge diversi soggetti paganti e fornitori assicurativi.

L'opportunità:

L'automazione dei processi aziendali basati su documenti

Con Kofax le compagnie di assicurazioni possono ridurre i costi di elaborazione e migliorare i livelli di servizio alla clientela mediante l'automazione dell'acquisizione, della classificazione e dell'estrazione delle informazioni. Ciò avviene in modo immediato, alla ricezione dei documenti e dei moduli da parte dell'azienda. Quindi si immettono le informazioni in flussi di lavoro e applicazioni aziendali per l'opportuna elaborazione. Con Kofax il personale a contatto con i clienti trova una soluzione integrata che avvia i processi aziendali di back-office direttamente, tramite l'ausilio di apparecchiature familiari quali scanner desktop e MFP. Gli assicuratori quindi potranno:

- Implementare un processo documentale automatizzato che semplifica l'acquisizione di contenuti da qualsiasi formato, cartaceo o elettronico, e proveniente da qualsiasi dispositivo.
- Utilizzare le tecniche “apprendimento da esempio” per l'estrazione automatica dell'informazione appropriata da qualsiasi tipo di modulo, richiesta o documento.
- Dare avvio all'elaborazione diretta dei dati e consentire decisioni aziendali basate su regolamenti e basi di conoscenza specifici del ramo assicurativo;
- Aumentare la soddisfazione della clientela con l'offerta di informazioni esatte, alla richiesta. Ciò a prescindere dalla modalità di acquisizione di tali informazioni;
- Eliminazione di processi manuali e soggetti a errori e inesattezze;

- Implementazione di processi aziendali basati su informazioni automatizzate, che aumentano l'efficienza globale; e
- Implementazione di procedure di acquisizione, distribuzione, inoltro, classificazione e convalida basati sulle transazioni.

I risultati sono dimostrati dalla riduzione dei costi, dall'aumento della produttività e dal miglioramento dei livelli di servizio.

Servizio clienti

Con Kofax è possibile effettuare l'acquisizione elettronica della corrispondenza in entrata nel punto di ingresso in azienda: l'ambiente dedicato alla gestione della corrispondenza aziendale. La classificazione dei documenti quali richieste, indennizzi, fatture, reclami, polizze, richieste di variazione e altro, avviene direttamente in fase di acquisizione. Quindi segue la fase di estrazione dei dati fondamentali, che saranno inviati alle applicazioni di pertinenza e resi immediatamente accessibili e pronti per l'elaborazione. La convalida dei dati è rigorosa, l'inoltro all'applicazione o al personale di pertinenza avviene solo per i documenti completi e corretti. La trasparenza e la tracciabilità dell'acquisizione dei dati e dell'integrazione del processo garantiscono la conformità. È possibile notificare ai titolari l'avvenuta liquidazione della polizza o del sinistro tramite SMS, MMS, email, telefono o fax. Tali modalità saranno inoltre utilizzabili per la comunicazione delle nuove offerte. I processi in entrata relativi all'assistenza clienti generano informazioni integrabili nelle campagne promozionali. Allo stesso modo i processi in uscita avranno le stesse modalità di esecuzione - automatiche, efficienti e sicure.

Gestione delle richieste di informazioni / Elaborazione dei reclami

La gestione delle richieste di informazioni e dei reclami è un fattore decisivo per la fidelizzazione della clientela, in particolare nel settore delle assicurazioni. L'acquisizione dei reclami direttamente nello spazio di gestione della corrispondenza, l'estrazione delle informazioni importanti, quindi la convalida e l'invio a persone, processi e sistemi di pertinenza garantiscono tempestività e trasparenza di risoluzione.

Elaborazione delle richieste di risarcimento

L'elaborazione integrata e semplificata delle richieste di risarcimento consente precisione elevata dei dati, accesso immediato alle informazioni ed elementi verificabili e rintracciabili dal momento della scansione all'archiviazione definitiva. Inizia direttamente sul punto di origine, a partire da una scansione qualitativamente superiore e proseguendo con l'acquisizione automatizzata dei moduli, delle immagini o dei documenti relativi al risarcimento in questione, fino all'avviamento del processo di risarcimento. Nel corso del processo qualsiasi nuovo documento o dato sarà automaticamente classificato, estratto e inoltrato al flusso di lavoro, al database o alla persona appropriati. La convalida e il rilevamento automatico di dati mancanti o errati conferisce ulteriore efficienza all'elaborazione, all'accuratezza degli aggiornamenti e all'archiviazione della cartella elettronica relativa al risarcimento.

Gestione dei record

Grazie a Kofax le compagnie di assicurazione possono acquisire ampi volumi di documenti in formato cartaceo ed elettronico e utilizzare la classificazione automatica per l'invio delle informazioni ai sistemi e agli archivi dati appropriati. Ciò avviene in modo rapido, sicuro e conforme alle politiche e alle normative inerenti la conservazione dei

record, la disposizione e la riservatezza ed è applicabile tanto ai nuovi record quanto alla conversione dei documenti esistenti presenti in archivio. La ricerca veloce e pratica dei file elettronici negli archivi di dati consente di rispondere alle richieste dei titolari delle polizze o dei ricorrenti, e agire di conseguenza, in modo assolutamente dinamico.

Elaborazione delle fatture

Con Kofax le aziende di assicurazioni possono automatizzare il processo di elaborazione delle fatture, includendo la fatturazione automatica, i flussi di lavoro e un'integrazione omogenea nei sistemi ERP. Il riconoscimento intelligente dell'intestazione della fattura e delle informazioni degli elementi di riga, consente ai dipartimenti della Contabilità fornitori di accelerare e snellire l'intero processo, comprendendo la gestione dei casi di eccezione e le autorizzazioni. In tal modo si ottengono aumento di efficienza, riduzione dei costi e diminuzione del rischio a livello aziendale complessivo.

Implementazioni di successo nel settore assicurativo

Le compagnie di assicurazioni clienti, a livello mondiale, quantificano i successi ottenuti:

- Un'impresa di servizi emergente sta "eliminando la carta dalle scrivanie" con l'elaborazione automatica di 25.000 documenti ogni mese.
- Una compagnia di assicurazioni sulla vita offre accesso veloce, sicuro e simultaneo a 25 milioni di documenti mediante l'acquisizione delle polizze e dei dati correnti e la digitalizzazione dei documenti presenti in archivio.
- Un fornitore di servizi di assicurazione utilizza metà del personale per elaborare mensilmente il doppio delle richieste di risarcimento.
- Una società di servizi di assicurazione dedicati alle persone e alle aziende ha ottimizzato i processi e il servizio clienti grazie all'elaborazione automatica di oltre 100.000 documenti ogni mese.

Informazioni su Kofax

Kofax plc (LSE: KFX) è fornitore leader delle soluzioni di automazione dei processi aziendali basati su documenti. Da oltre 20 anni Kofax offre soluzioni vincenti, dedicate all'ottimizzazione dei flussi informativi passanti attraverso l'organizzazione, tramite la gestione dell'acquisizione, della trasformazione e dello scambio di informazioni di natura strategica in formato originario cartaceo, fax ed elettronico, con modalità più accurate, puntuali e convenienti. Tali soluzioni offrono un rapido ritorno di investimento a migliaia di clienti nei servizi finanziari, pubblica amministrazione, outsourcing di processi aziendali, settore sanitario, supply chain e altri mercati.

Kofax offre una scalabilità totale, consentendo implementazioni locali o globali, a livello dipartimentale o aziendale, e integrate in applicazioni di front office – o di back office. La nostra tecnologia leader di mercato offre una piattaforma aziendale completa, sulla quale è possibile standardizzare tutti i processi di acquisizione di documenti e moduli di un'organizzazione.

Kofax offre tali soluzioni tramite la propria organizzazione di vendita e servizi, e attraverso un network globale di più di 1000 partner autorizzati in oltre 60 paesi nelle Americhe, EMEA e Asia Pacifico.

Per ulteriori informazioni visitare www.kofax.com