SHIFT

Shift Claims Intake Decisions

Un traitement amélioré et accéléré des sinistres grâce à l'IA pour la prise de décision

La situation

Les assurés sont souvent très satisfaits de la digitalisation des offres d'assurance, mais peuvent déchanter lorsque le traitement des sinistres n'est pas aussi rapide qu'ils le souhaiteraient. Les assureurs doivent offrir un parcours simple, innovant et facile à utiliser, mais ont parfois du mal à atteindre cet objectif.

De nombreux assureurs estiment que la logique commerciale qui sous-tend le traitement des sinistres n'est pas suffisamment souple pour répondre à tous les scénarios de déclaration auxquels ils sont confrontés. Ceci augmente les délais et coûts de traitement car une intervention humaine est nécessaire pour analyser la majorité des déclarations reçues par l'assureur. En attendant, les clients doivent faire face à de longs délais entre la déclaration et sa clôture.

En outre, il arrive que les assureurs aient du mal à fournir la même expérience sur différents canaux. L'expérience des déclarants n'est pas la même au téléphone qu'en ligne. Si un déclarant passe d'un canal à l'autre, en communiquant des documents liés à un sinistre ou en téléphonant pour vérifier le statut d'une déclaration en ligne, il est confronté à d'importants délais lorsque les données passent de silo en silo.

La solution

Shift Claims Intake Decisions offre une expérience de bout en bout pour la prise en charge des sinistres sur plusieurs canaux d'engagement. En d'autres termes, les assurés pourront bénéficier d'un traitement des sinistres rapide, équitable et cohérent, quel que soit leur mode d'interaction avec l'assureur. Claims Intake Decisions peut s'intégrer parfaitement aux interfaces des assureurs (ou en fournir une nouvelle) pour offrir une expérience similaire à travers l'ensemble des canaux.

Claims Intake Decisions fournit une base pour l'automatisation des processus en s'appuyant sur une intelligence artificielle puissante. S'éloignant de la rigidité des plateformes d'automatisation basées sur les règles, la solution permet d'offrir un parcours de déclaration personnalisé qui s'adapte aux besoins des clients et à la spécificité de leur environnement.

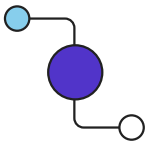
Grâce à Shift Claims Intake Decisions, les gestionnaires peuvent aider les assurés aux différentes étapes du parcours. Ils disposent d'un outil efficace pour enregistrer les sinistres et suivre leur avancement jusqu'à leur règlement. Les conseillers ont d'autre part accès à un assistant virtuel qui propose une marche à suivre et des recommandations simples en fonction de la déclaration d'un assuré

Les avantages clés

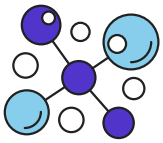
- Résolution plus rapide des déclarations avec une plus grande précision
- Expérience cohérente sur tous les canaux
- Moindre recours à l'intervention humaine
- Davantage de main d'œuvre disponible pour la gestion des sinistres

SHIFT

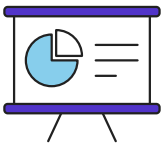
Employés autonomes +



Conseil IA +



Approche omnicanale +



Portail numérique

Fonctionnalités principales

Réduction des coûts, Augmentation de la satisfaction
Le nombre d'étapes du parcours client entre la déclaration de sinistre et son règlement est réduit, tout comme l'intervention des gestionnaires. L'assistant virtuel permet de personnaliser la solution ou la marche à suivre en fonction du contexte de la déclaration en fournissant des informations accélérant le traitement des déclarations.

Un traitement plus rapide et plus juste des déclarations de sinistres
Les assureurs, les conseillers, les tiers et les gestionnaires peuvent tous déclarer et suivre les sinistres en ligne, depuis la déclaration jusqu'au règlement. Les assurés bénéficient d'un délai de traitement réduit et d'une transparence accrue, et les agents profitent de conseils basés sur l'IA aboutissant à des solutions cohérentes et efficaces.

Pouvoirs étendus en matière de règlement des sinistres
Les gestionnaires de sinistres expérimentés peuvent se concentrer sur les cas les plus complexes tandis que les conseillers, les courtiers et les gestionnaires peuvent traiter et résoudre les demandes plus simples en s'appuyant sur l'IA. Ceci permet de raccourcir les délais de traitement sans diminuer la précision des règlements, ni impacter la satisfaction des assurés.

SHIFT

A propos de Shift
Shift Technology offre les seules solutions d'automatisation et d'optimisation de la prise de décision basées sur l'IA conçues spécifiquement pour le secteur mondial de l'assurance. Shift Insurance Suite, qui traite plusieurs processus essentiels durant tout le cycle de vie des polices d'assurance, aide les assureurs à obtenir des règlements de sinistres et des résolutions de polices plus rapides et plus précis. Shift a analysé des milliards de transactions d'assurance à ce jour et a reçu le prix 2020 Global Claims Solutions for Insurance Market Leadership Award de Frost & Sullivan.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur rendez-vous sur www.shift-technology.com/fr