

AXA Assistance

AXA Assistance, l'automazione dei processi consente servizi più veloci.

La sfida

L'erogazione di servizi di assistenza assicurativi impone alle realtà del settore la soddisfazione del cliente come principale obiettivo. Facilità di interazione con gli operatori, velocità nell'evasione delle pratiche, in generale, una comunicazione efficace con la società con cui si è sottoscritta la polizza sono i principali fattori che fanno la differenza nella fidelizzazione dei clienti. Solo una gestione moderna e informatizzata dei processi consente un approccio efficiente sotto questo punto di vista. Non a caso, le realtà del settore stanno investendo in soluzioni e strumenti in grado di vincere le sfide della trasformazione digitale.

AXA Assistance è in prima linea, sotto questo punto di vista. La mission di Marco Gaeta, Chief Operating Officer & Chief Information Officer, consiste proprio nell'adottare piattaforme in grado di ottimizzare i processi per mettere a disposizione del business l'infrastruttura più adatta al cambiamento. "L'introduzione di processi sempre più automatizzati e innovativi ha consentito di dare un valore aggiunto ai nostri servizi e all'esperienza del cliente finale," chiarisce Gaeta.

Per AXA Assistance l'interazione con chi usufruisce dei servizi è fondamentale. Gli operatori del Call Center gestivano tutte le richieste relative alle pratiche manualmente, utilizzando i sistemi gestionali di back-end dell'azienda. Risultava quindi decisivo poter digitalizzare i processi su una piattaforma in grado di accelerare l'elaborazione delle pratiche, consentire agli operatori la visibilità sulle attività svolte e soppiantare l'inserimento delle informazioni con un sistema automatizzato. In una strategia volta alla trasformazione, la digitalizzazione e la semplificazione dei processi hanno costituito il principale obiettivo su cui investire per costruire le basi per il futuro.



AXA Assistance è il marchio commerciale di Inter Partner Assistance S.A., compagnia del Gruppo AXA Assistance, che ridefinisce i parametri tradizionali dell'assistenza, affermandosi come gruppo assicurativo affidabile e disponibile, capace di modularsi per accogliere le esigenze in continua evoluzione dei propri clienti con i quali riesce a stabilire un solido rapporto di fiducia. Presente sul mercato in sei aree di business: travel, auto, salute, abitazione, tutela legale e lifestyle, annovera tra i suoi partner compagnie di assicurazione, banche, operatori del turismo e grande distribuzione, utilities e affinity.

La società comprende 8600 dipendenti, uffici in 34 paesi nel mondo e attività in oltre 200, gestisce oltre 11 milioni di pratiche, di cui 4 milioni auto e oltre 2 milioni sanitarie.

Prodotti utilizzati:

- ◆ Kofax TotalAgility®

Obiettivo: Gestione delle polizze, richieste di risarcimento

“ Grazie a Kofax TotalAgility il tempo medio impiegato per la chiusura di ciascun sinistro è stato abbattuto del 50%. ”

Marco Gaeta, Chief Operating Officer & Chief Information Officer

La soluzione

AXA Assistance ha così individuato in Kofax TotalAgility® la soluzione più adatta alle esigenze di trasformazione dei propri processi. Kofax TotalAgility è una piattaforma per lo sviluppo di Smart Process Applications che include, tra le numerose funzionalità native, l'estrazione delle informazioni dai documenti. Il progetto di integrazione di Kofax TotalAgility è stato pianificato lungo un'introduzione graduale, per una successiva estensione a tutti i prodotti e a tutte le linee di business.

“Il primo banco di prova della piattaforma Kofax è stato un prodotto dedicato ai Viaggi grazie al quale il cliente acquista la possibilità di ottenere un rimborso in caso di annullamento”, sottolinea Gaeta. “La vecchia procedura imponeva al cliente una richiesta via e-mail o raccomandata, a cui seguiva l'interazione per l'invio e la raccolta della documentazione necessaria fino alla liquidazione del sinistro, il tutto seguito direttamente da un nostro operatore”, prosegue Gaeta. “L'introduzione di questa nuova piattaforma ha comportato quindi un conseguente aumento e miglioramento della customer experience percepita dai nostri clienti”.

Kofax TotalAgility ha consentito di trasformare completamente il processo. “Una volta che il cliente ha immesso le sue generalità sul nostro portale, la pratica per il servizio di annullamento si avvia automaticamente”, chiarisce Gaeta. “I controlli sui dettagli della polizza e sulla documentazione inviata, oltre a tutte le comunicazioni con il cliente, sono gestiti attraverso la piattaforma Kofax”.

Kofax TotalAgility effettua il controllo delle informazioni, verifica la copertura della polizza e imposta la pratica con i dati correttamente inseriti rendendo superflua qualunque attività manuale di data entry. Il sistema inoltre aggiorna il cliente sullo stato della pratica, oltre a informarlo nel caso risultino dati non corretti o incompleti. “I nostri clienti sono altresì informati sull'avanzamento del processo e hanno visibilità sui tempi necessari”. Non solo. Il liquidatore ha a disposizione una dashboard che mostra i dossier in fase conclusiva e avvia la procedura di completamento, semplificando il lavoro degli operatori stessi.

I risultati.

Il progetto iniziale sviluppato sui primi prodotti ha già consentito ad AXA Assistance di ridurre del 50% il tempo medio impiegato per la gestione di ogni pratica e la conseguente chiusura del sinistro. Un valore che ha convinto la società a integrare sulla piattaforma Kofax anche il resto dei prodotti di tutte le linee di business. “Oltre al dimezzamento dei tempi di lavorazione, grazie alla funzionalità di riconoscimento e acquisizione dati di Kofax TotalAgility ci è stato possibile superare le attività di data entry del nostro personale, particolarmente time consuming”, aggiunge Gaeta, “Un vantaggio che si traduce in un aumento dell'efficacia, dell'efficienza e della produttività”. L'informatizzazione dei processi consente inoltre processi decisionali più veloci. “Abbiamo ottenuto sia una maggiore velocità per gli operatori, che hanno sempre a disposizione le informazioni necessarie a gestire le pratiche tramite cruscotto, sia una più efficace visibilità per i clienti, che sono sempre informati sullo stato del loro caso”.

E se i tempi sono più veloci, i clienti sono più soddisfatti. “L'integrazione graduale dei servizi su Kofax ci ha permesso di verificare, tramite il numero di supporto reso disponibile ai clienti, la differenza di gradimento con quelli ancora gestiti secondo la vecchia procedura”, precisa Gaeta. Tutto questo a vantaggio della customer satisfaction per una relazione più fruttuosa con i clienti, che si traduce in nuove opportunità. “La nostra trasformazione digitale si vede, considerando che il business di AXA Assistance è in crescita”, conclude Gaeta. “Sicuramente poter offrire servizi veloci in tempi certi è un valore aggiunto che il mercato ci sta riconoscendo”.

Leggete e guardate altre storie di successo dei nostri clienti globali su www.kofax.com

