

STORIA DI SUCCESSO NELL'ASSICURAZIONE

MSA Multi Serass

Classificazione automatizzata dei documenti, i vantaggi sono assicurati. MSA Multi Serass raggiunge obiettivi senza confronti grazie alla soluzione Kofax Claims Agility™.

La sfida

Gli ultimi otto anni sono stati decisivi per MSA Multi Serass. La crescita di cui l'azienda si è resa protagonista stava però generando un incremento dei costi che solo un uso mirato della tecnologia avrebbe potuto controllare, ottimizzando al contempo l'operatività. L'azienda si è trovata infatti a dover fronteggiare alcune lavorazioni ad alto assorbimento di risorse umane, tra cui il riconoscimento dei documenti, attività fondamentale per una realtà operante nel settore della gestione e liquidazione sinistri. "Siamo tenuti a gestire quotidianamente documenti di diversa natura", afferma Giovanni Campus, Direttore Generale. "Una moltitudine di modelli che va dalle richieste di apertura di nuovi sinistri a materiale relativo a sinistri in lavorazione delle più varie tipologie, come rientri di perizia, richieste danni e accettazioni. Il tutto in formato elettronico, e-mail o fax, e cartaceo".

La necessità di un applicativo in grado di gestire automaticamente questa fase critica si scontrava però con la disponibilità di soluzioni in commercio. "La mia percezione era che il mercato non fosse in grado di offrire modalità e strumenti realmente efficaci", precisa Campus. "Nel nostro settore la corretta identificazione di un documento nelle fasi iniziali di un processo è determinante per la qualità della gestione successiva". MSA Multi Serass aveva valutato dei tool per la classificazione dei documenti che però si erano dimostrati poco adatti. "Abbiamo circa 40 parametri di classificazione, molti di più rispetto alla media. Per noi era fondamentale non ridurre le nostre modalità di gestione ma trovare uno strumento adeguato a identificare la quantità imposta dal nostro standard operativo".

La Soluzione

La scoperta di Claim Management di Kofax è stata così un vero e proprio punto di svolta per MSA Multi Serass, che ha immediatamente avviato un progetto di integrazione degli smart process di Kofax su diverse fasi. Il progetto è cominciato con una taratura tecnica durata meno di due mesi,



Fondata nel 1979, MSA Multi Serass è una società italiana leader nel settore della gestione e liquidazione sinistri in outsourcing con sede a Milano e una filiale a Parigi. MSA Multi Serass gestisce annualmente oltre 70mila sinistri per conto di una ventina di compagnie assicurative, un numero che fa la differenza rispetto alle altre realtà del settore. Il successo ottenuto dall'azienda è confermato anche dal conseguimento negli ultimi tre anni consecutivi del "Premio Internazionale Le Fonti" come miglior provider sinistri. Presso MSA Multi Serass operano circa 140 collaboratori, tra dipendenti e professionisti.

Prodotti utilizzati:

- ◆ Kofax Capture™
- ◆ Kofax Transformation™

Obiettivo : Claim Management

"Non mi aspettavo il 95% di successo di classificazione, un dato che mi ha colpito e che va ad aggiungersi al risparmio sorprendente sulle risorse e alle ripercussioni su tutti gli aspetti del business e della logistica."

Giovanni Campus, Direttore Generale MSA Multi Serass

curata dal personale di Kofax e di CWS (Platinum Partner Kofax), che ha lavorato a fianco del cliente; è poi seguita una parte di tuning, svolta internamente dal Cliente e durata anch'essa un paio di mesi, che ha visto l'inserimento delle istruzioni in merito al riconoscimento delle keyword degli algoritmi. In pochi mesi Kofax Claims Agility™ è stato quindi portato in produzione.

La soluzione Kofax, tramite l'utilizzo di keyword, ora esegue una scansione tramite OCR di ogni documento, a cui assegna una classificazione. Le informazioni rilevate vengono automaticamente inviate al team di competenza, a seconda che il documento riguardi un nuovo sinistro o un sinistro esistente. A questo punto il personale di competenza può andare alla fase successiva del processo, svolgendo le proprie attività di competenza. "Abbiamo capito subito che la soluzione Kofax poteva garantire una gestione in tempo reale", aggiunge Campus, "vista la capacità di analisi dei dati molto performante rispetto a una gestione manuale".

I risultati

Kofax Claims Agility ha generato benefici senza confronti. "Dalle statistiche in nostro possesso risulta che il 95% dei documenti elaborati ha superato la soglia minima di confidenza per essere classificato in maniera affidabile", dichiara Campus. Poter contare su questo livello di affidabilità ha permesso a MSA Multi Serass di raggiungere un traguardo, a pochi mesi dall'integrazione, di una media di 30mila documenti gestiti ogni mese.

Il risparmio di risorse e di tempo dei dipendenti è più che evidente. Prima dell'adozione di Kofax, per tenere il passo della crescita del business, Multi Serass avrebbe dovuto aumentare di parecchio la propria forza lavoro interna nell'area di indicizzazione. Si tratta di personale competente e

qualificato: per una realtà come MSA Multi Serass un errore di indicizzazione può avere dei riflessi molto gravi. "È sufficiente pensare a un reclamo che non venga classificato come tale", precisa Campus. "Ci sono logiche di rapporti con l'autorità di vigilanza e con i clienti stessi per cui errori di questo tipo non sono ammessi". Senza contare che l'indicizzazione manuale è un'attività molto ripetitiva che richiede un mix di attenzione, competenza e velocità tutt'altro che scontato. "Non era semplice trovare figure in grado di garantire prestazioni adeguate e gestire una mole di lavoro così grande, tanto è vero che avevamo fatto ricorso a diverse persone part-time per tenere alto il livello di attenzione e la produttività. Il beneficio che abbiamo ottenuto non è solo nell'efficienza ma anche nella qualità dell'elaborazione".

L'impiego di Kofax Claims Agility ha permesso a MSA Multi Serass di risparmiare così il lavoro di 4 risorse. "Non mi aspettavo il 95% di successo di classificazione, un dato che mi ha colpito e che va ad aggiungersi al risparmio sorprendente sulle risorse e alle ripercussioni su tutti gli aspetti del business e della logistica." Un risultato che è frutto di un'applicazione al meglio delle potenzialità di Kofax Claims Agility per un progetto di classificazione automatica di elevata complessità.

Per il futuro, l'obiettivo di Giovanni Campus è di internazionalizzare l'uso della soluzione Kofax anche nella sede di Parigi, in modo da replicare il modello industriale e ottenere un unico ambiente operativo per aumentare ancora di più i benefici.

Leggere e guardare altre storie di successo dei nostri clienti nel mondo a www.kofax.it