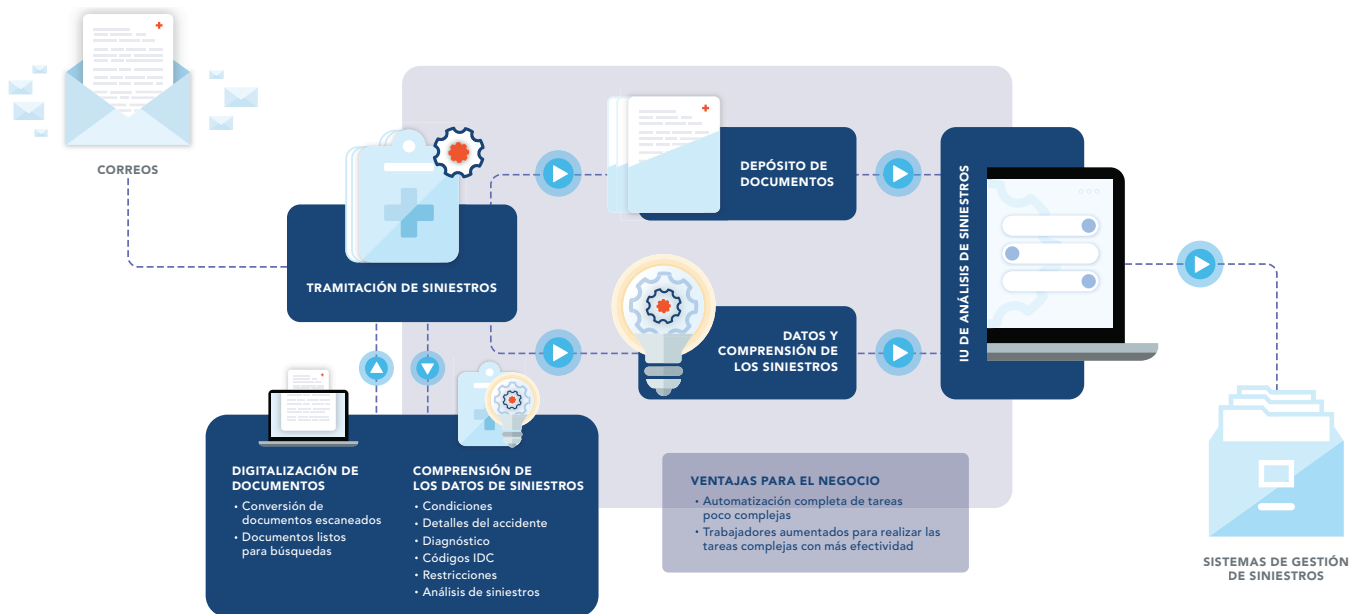


Nuevos niveles de automatización en la gestión de siniestros

Hasta un 40 % menos de tiempo de tramitación



La tramitación de siniestros es una tarea que hace un uso intensivo del lenguaje e implica recopilar, procesar y analizar una enorme cantidad y variedad de información. Esta información puede incluir documentos complejos tales como formularios de declaración de siniestros, informes médicos y descripciones de accidentes, entre otros.

La eficacia de la tramitación de los expedientes depende en gran medida de la posibilidad de procesar la información correcta en el momento adecuado. La valoración y comprobación manual de los siniestros es lenta y tiene un coste elevado. Retrasa el pago de las indemnizaciones a clientes que ya sufren pérdidas materiales o pueden padecer problemas médicos graves. Eso por no hablar de cómo afecta la lentitud de respuesta de la aseguradora a la satisfacción del cliente. La utilización de procesos no estandarizados suele traducirse en un aumento de las pérdidas ocasionado por el pago de indemnizaciones superiores a las previstas.

Expert.ai ayuda a las aseguradoras a convertir el lenguaje en datos para acelerar la tramitación de los siniestros y dar a los expertos en la materia la posibilidad de centrarse en tareas de más valor añadido. Esto permite:

- Efectuar la valoración y comprobación de las declaraciones un 40 % más rápido
- Aumentar la satisfacción de los clientes
- Identificar y reducir las pérdidas derivadas de la mala gestión de los siniestros al eliminar la subjetividad

Trabajar con lenguajes tan complejos como los de la medicina y los seguros es difícil. La mayoría de los modelos de inteligencia artificial aplicada al lenguaje humano solo alcanzan una precisión del 50 % o el 60 % porque carecen de capacidad para entender los conceptos específicos de cada dominio. Con expert.ai, los profesionales de las aseguradoras obtienen lo mejor de las técnicas de inteligencia artificial simbólica y aprendizaje automático, lo que les permite superar el 80 % de precisión gracias a la comprensión real del contenido. Además, al agilizar las tareas de extracción de datos a gran escala y tareas repetitivas susceptibles de generar errores, el tiempo de revisión de los documentos se reduce un 90 %.



El departamento de Tramitación de siniestros de RSA trata de abordar cada caso de forma eficiente y coherente, sea cual sea su grado de complejidad. El uso del procesamiento del lenguaje natural en nuestros procesos de tramitación de siniestros ha demostrado ser beneficioso para nuestras operaciones y para la prestación de servicios a los clientes.

Andrew Moore, director de Siniestros de mascotas, RSA

Expert.ai aumenta la automatización en cada fase del proceso de tramitación de los siniestros y se integra fácilmente en los sistemas existentes.

Principales ventajas

● Integración del conocimiento humano en el proceso:

la solución mejora la estandarización de los procesos y la eficiencia operativa gracias a la aportación del conocimiento de los expertos durante el proceso.

● Más eficiencia:

la tramitación de expedientes se simplifica gracias a la automatización de tareas destinadas a gestionar grandes volúmenes de datos que aportan poco valor añadido.

● Más precisión:

expert.ai transforma el proceso de comprobación manual (que requiere mucho tiempo y tiende a generar errores) para proporcionar un nivel de precisión superior al 80 %, un porcentaje similar al de los tramitadores de siniestros.

● Resultados explicables:

los resultados obtenidos son explicables, comprensibles y fiables.

● Tiempos más cortos de tramitación:

los encargados de hacer la tramitación optimizan su tiempo de trabajo, ya que pueden disponer de los datos y análisis necesarios para tomar decisiones más rápidas y adecuadas, y, al mismo tiempo, seguir interviniendo en el ciclo de tramitación.

● Mejor cumplimiento de la normativa:

al gestionar los distintos tipos de coberturas y los cambios de la normativa, es posible identificar las contradicciones entre una determinada póliza y las normas de referencia.

● Mejor detección del fraude:

expert.ai ayuda a encontrar información sospechosa en los distintos documentos e identificar diferencias entre la versión de los clientes y la documentación oficial para minimizar las pérdidas por errores de tramitación.



About expert.ai

Expert.ai (EXAI:IM) es una compañía líder en software de lenguaje natural basado en IA. Empresas de sectores como los seguros, la banca y las entidades financieras, la edición, los medios de comunicación y la defensa confían en esta compañía para convertir el lenguaje en datos, analizar y comprender documentos complejos, acelerar la automatización de procesos inteligentes y mejorar la toma de decisiones.