

Zautomatyzuj zarządzanie roszczeniami ubezpieczeniowymi

Claims Management firmy Iron Mountain

Wyzwanie biznesowe

Obsługa roszczeń to obszar, na którym ubezpieczyciele zarabiają pieniądze i udowadniają swoją wartość klientom. Dzisiaj konsumenci oczekują szybkiej komunikacji i przejrzystości w procesie likwidacji szkód, a także szybkich rozliczeń. W rezultacie spełnienie powyższych oczekiwań klientów przy jednoczesnym zwiększeniu rentowności i ochronie wrażliwych danych przed rosnącymi cyberzagrożeniami jest poważnym wyzwaniem.

Wpływ

Ręczne, papierowe zarządzanie roszczeniami jest niezwykle pracochłonne, kosztowne i obciążające pracowników czasochłonnymi, żmudnymi zadaniami, które odciągają ich od bezpośredniej obsługi klienta. Szacuje się, że ręczne przetwarzanie roszczeń pochłania około 70% budżetu typowego ubezpieczyciela.¹

Dzisiaj klienci oczekują natychmiastowej obsługi, a nieefektywne rozpatrywanie roszczeń wpływa na wizerunek ubezpieczyciela, a przez to w dalszej perspektywie na jego dochody. Badania pokazują, że 31% posiadaczy polis nie

było zadowolonych z ostatnich doświadczeń związanych z obsługą roszczeń; 30% z nich zmieniło ubezpieczyciela z tego powodu, a kolejne 47% rozważało zmianę.²

Ponadto prywatność danych, bezpieczeństwo i zgodność z przepisami mają kluczowe znaczenie dla branży, która jest ściśle regulowana. Równocześnie ręczne zarządzanie papierowymi i elektronicznymi rejestrami roszczeń w oddzielnych workflow utrudnia przejrzystość i zdolność do przeprowadzania audytów jak i zagraża bezpieczeństwu danych. W rezultacie oszustwa zwiększają składki ubezpieczeniowe przeciętnej rodziny o 400–700 USD rocznie.³

Fakty z branży

31% klientów zmienia firmę ubezpieczeniową po złym doświadczeniu związanym z roszczeniami, a kolejne 47% rozważa zmianę.

[Accenture](#)



Co by było, gdyby:

Rozwiązanie Claims Management firmy Iron Mountain mogło:

- > Zmniejszyć wydatki i zwiększyć rentowność.
- > Poprawić jakość obsługi klienta w celu uzyskania przewagi konkurencyjnej.
- > Poprawić bezpieczeństwo i jakość danych.

Claims Management firmy Iron Mountain

Możesz zaufać Iron Mountain, globalnej firmie zajmującej się przechowywaniem i ochroną informacji, która za pomocą platformy (ECM), spełni Twoje potrzeby, aby:

- > **Szybciej gromadzić dokumentację klientów:** agenci ubezpieczeniowi bezpiecznie przesyłają dokumenty używając dowolnej przeglądarki internetowej. Dzięki zautomatyzowanym procesom dane szybko trafiają do systemu.
- > **Zdigitalizować dokumenty papierowe:** możesz zdigitalizować istniejącą dokumentację papierową lub Iron Mountain może zrobić to za Ciebie. Optyczne rozpoznanie znaków OCR umożliwia

przeszukanie dokumentów, spraw po słowach, frazach. System oferuje funkcje low-code/no-code, dzięki czemu możesz dodatkowo dostosować zautomatyzowane workflow do swoich konkretnych potrzeb, aby uzyskać szybsze i dokładniejsze wyniki.

- > **Połączyć dane między platformami:** integracja z podstawowymi systemami ubezpieczeniowymi łączy dane między platformami, aby eliminować silosy informacyjne i zapewniać dostęp do wszystkich istotnych informacji w jednym miejscu.
- > **Zapewnić dostęp w dowolnym miejscu i czasie:** agenci ubezpieczeniowi mogą łatwo uzyskać dostęp do dokumentów i przeszukiwać je na naszej bezpiecznej platformie ECM, podczas gdy posiadacze polis mogą sprawdzić status swojego wniosku w Internecie.
- > **Chronić swoją firmę:** nasza platforma jest zgodna ze standardami branżowymi i zasadami przechowywania danych oraz zapewnia funkcje, które pomogą Ci reagować na zapytania audytowe i wnioski o ujawnienie.

> **Zarządzać całym cyklem życia:** firma Iron Mountain może pomóc Ci w zarządzaniu dokumentami poprzez: bezpieczne przechowywanie, niszczenie lub zwrot do Ciebie.

Zmiany będą miały znaczący wpływ na Twoje wyniki finansowe, pomagając Ci:

- > **Oszczędzać czas i zasoby:** usprawnij procesy, aby skrócić czas przetwarzania roszczeń i optymalizuj obsługę klientów i rozwój firmy.
- > **Zapewnić lepszą obsługę klienta:** szybkość i przejrzystość obsługi pomogą Ci przyciągnąć jak i zatrzymać klientów oraz zwiększyć ich udział w portfelu firmy.
- > **Poprawić bezpieczeństwo i zgodność z przepisami:** lepiej chroń wrażliwe dane i usprawnij przeprowadzanie audytu oraz zgodność z przepisami. Automatyzacja zmniejsza liczbę błędów ludzkich, pomagając w prawidłowej obsłudze roszczeń.

1 Medium, [Automatyzacja dokumentów w przetwarzaniu roszczeń ubezpieczeniowych](#), styczeń 2023 r.

2 Accenture, [Słabe doświadczenia w zakresie roszczeń mogą narazić na ryzyko do 170 mld USD globalnych składek ubezpieczeniowych do 2027 r.](#), Według nowych badań Accenture, sierpień 2022 r.

3 Federalne Biuro Śledcze (FBI), [Oszustwa ubezpieczeniowe](#), dostęp kwiecień 2023 r.

801800802 | ironmountain.com/pl

© 2023 Iron Mountain, Incorporated i/lub jej podmioty stowarzyszone („Iron Mountain”). Wszelkie prawa zastrzeżone. Informacje zawarte w niniejszym dokumencie są zastrzeżone i poufne dla firmy Iron Mountain i/lub jej licencjodawców, nie stanowią ani nie sugerują zaproszenia lub oferty i nie mogą być wykorzystywane do analizy konkurencji lub tworzenia konkurencyjnego produktu ani w inny sposób powielane bez pisemnej zgody firmy Iron Mountain. Firma Iron Mountain nie zobowiązuje się do jakiegokolwiek regionalnej lub przyszłej dostępności i nie reprezentuje powiązania ani poparcia przez jakąkolwiek inną stronę. Firma Iron Mountain nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek bezpośrednie, pośrednie, wtórne, karne, specjalne lub przypadkowe szkody wynikające z wykorzystania lub niemożności wykorzystania informacji, które mogą ulec zmianie, dostarczonych w stanie, w jakim się znajdują, bez żadnych oświadczeń ani gwarancji w odniesieniu do dokładności lub kompletności dostarczonych informacji lub przydatności do określonego celu. „Iron Mountain” jest zastrzeżonym znakiem towarowym firmy Iron Mountain w Stanach Zjednoczonych i innych krajach, a Iron Mountain, logo Iron Mountain i ich kombinacje oraz inne znaki oznaczone symbolem © lub TM są znakami towarowymi firmy Iron Mountain. Wszystkie inne znaki towarowe mogą być znakami towarowymi odpowiednich właścicieli.