



Accenture's
**CLAIM
BOX**

ClaimBox to rozwiązanie, które zrewolucjonizuje obsługę klienta w procesie likwidacji szkód, dzięki zastosowaniu chmury obliczeniowej. Pozwala obniżyć koszty procesu o 7-11%.

W przypadku ubezpieczycieli majątkowych, koszty związane z likwidacją szkód i wypłat odszkodowań stanowią 60% wszystkich kosztów. Z naszego doświadczenia wynika, że likwidacja szkody jest procesem złożonym, który w tradycyjnej formie wymaga zaangażowania wielu osób i narzędzi.

Ubezpieczyciele chcą optymalizować ten proces, lecz jednocześnie stają wobec licznych wyzwań związanych z niedostateczną znajomością zaawansowanych technologii (sztuczna inteligencja, analityka), skomplikowaną integracją, czy też problemem ze skalowalnością. Ponadto borykają się z czasochłonnym procesem wprowadzenia na rynek wspomnianych narzędzi oraz wysokimi kosztami wdrożenia. Z drugiej strony poddawani są presji ze strony konsumentów, którzy oczekują prostych usług oraz spójnego doświadczenia we wszystkich kanałach.



Nasze Rozwiązanie

W Accenture wraz z Microsoftem, wychodząc na przeciw wyzwaniom związanym z obsługą klienta, stworzyliśmy **ClaimBox** – platformę odpowiadającą na potrzeby i oczekiwania ubezpieczycieli w zakresie transformacji cyfrowej oraz elektronicznej obsługi konsumentów, umożliwiającą:

zgłoszenie szkody 24/7 w dowolnym kanale preferowanym przez klienta dzięki wirtualnemu asystentowi oraz usłudze mobilnej,

zautomatyzowanie obsługi zgłaszanych szkód w każdej fazie likwidacji bez konieczności wizyty rzeczoznawcy lub wizyty w warsztacie,

digitalizację obsługi klienta prowadzonej przez pracowników zajmujących się likwidacją szkód,

wykorzystanie mechanizmów analitycznych oraz ekosystemów partnerów w celu minimalizowania kosztów i skrócenia czasu napraw z ponad 30 dni do nawet kilku minut.

Wykorzystywane Technologie

ClaimBox jest unikalnym rozwiązaniem składającym się z komponentów zapewniających nowoczesną i zdalną likwidację szkód. Każdy z komponentów może występować samodzielnie lub jako część większego ekosystemu. Wdrożenie naszego rozwiązania usprawni działalność ubezpieczyciela, **automatyzując 60-70% wszystkich szkód** dzięki wykorzystaniu technologii:

analityki i algorytmów machine learning – dynamiczne dopasowanie sposobu prowadzenia dialogu z klientem do jego preferencji,

sztucznej inteligencji – rozpoznawanie głosu, pisma odręcznego, czy też stopnia uszkodzeń na podstawie zdjęć pojazdu,

aplikacji webowych – możliwość wykonania czynności potrzebnych do zgłoszenia szkody bez konieczności instalacji aplikacji na urządzeniu mobilnym.

W skrócie:

Produkty i usługi: ClaimBox: elektroniczny system likwidacji szkód oparty na chmurze obliczeniowej

Branża: usługi finansowe, ubezpieczenia

Grupa docelowa: europejskie zakłady ubezpieczeń majątkowych i osobowych

Główni dostawcy rozwiązań: Accenture Poland, Microsoft, ekosystem firm typu insurtech

ClaimBox, podobnie jak AppStore, pozwala dowolnie konfigurować i integrować wykorzystywane aplikacje w zależności od potrzeb biznesowych.

ClaimBox to innowacyjne rozwiązanie umożliwiające obniżenie kosztów likwidacji szkód o **7-11%**. Jego niewątpliwą zaletą jest możliwość dopasowania się do skali działalności ubezpieczyciela – **mniejsza liczba szkód oznacza zmniejszenie kosztów narzędzia**. ClaimBox nie tylko odpowiada na aktualne potrzeby rynku, ale również oferuje wiele korzyści zarówno dla ubezpieczyciela jak i konsumenta.

Korzyści dla ubezpieczyciela



ClaimBox przyczynia się do **zmniejszenia problemów ze skalalnością systemów oraz kosztów ich obsługi**. Nasze rozwiązanie obniża koszty proporcjonalnie do wzrostu liczby zgłoszonych szkód oraz zwiększa elastyczność kosztową.

Korzyści dla konsumenta



ClaimBox **wpływa pozytywnie na doświadczenie klienta** poprzez takie elementy jak omnikanalowy proces rejestracji szkody czy też brak konieczności czekania na spotkanie z rzeczoznawcą.



ClaimBox to platforma, która dzięki integracji z wieloma partnerami (m.in. Insurtech) zapewnia ubezpieczycielowi stały **dostęp do najnowocześniejszych technologii**, obniżając przy tym czas i koszt wprowadzania nowych rozwiązań



Dzięki możliwości **zdalnej obsługi klienta**, ClaimBox jest bezpiecznym rozwiązaniem, które ogranicza, a nawet całkowicie **niweluje potrzebę bezpośrednich kontaktów z pracownikiem firmy ubezpieczeniowej**.

Jesteśmy najlepszym partnerem do optymalizacji procesu likwidacji szkód

Znamy rynek ubezpieczeń i mamy **bogate doświadczenie** w obszarze likwidacji szkód.

Posiadamy wysokie **kompetencje** w zakresie nowych technologii (analityka, sztuczna inteligencja, mikroustugi, usługi w chmurze).

Nasz ekosystem składa się z danych od kilkuset **wyspecjalizowanych partnerów**, takich jak warsztaty i wypożyczalnie. Przygotowanych do obsługi każdego typu szkody w szybki i tani sposób.

Posiadamy zintegrowane i sprawdzone **rozwiązania technologiczne** Insurtech'ów z Polski i zagranicy, które są liderami w swoich obszarach.

Już **4 ubezpieczycieli** w Polsce i **2 duże grupy ubezpieczeniowe** w Europie wykorzystuje ClaimBox do swoich codziennych operacji i potwierdzają jego znaczący wpływ na redukcję kosztów likwidacji szkód

Kontakt z nami:

lukasz.marczyk@accenture.com

Więcej informacji

www.accenture.com