

الرحلة الجديدة لصناعة التأمين بالذكاء الاصطناعي



 UNITX®

ورقة بيضاء التأمين | أبريل ٢٠٢٠ | © حقوق النشر ٢٠٢٠

لمواجهة الارتفاع في تكاليف العمالة، والتغيير في توقعات العملاء، وزيادة المنافسة من الشركات الناشئة في مجال تكنولوجيا التأمين، فعلى شركات التأمين أن تستكشف نقاط مختلفة لإدخال الحلول الرقمية و الذكاء الاصطناعي في سلسلة قيمة أعمالهم. و ذلك حتى للقيام بالعمليات الداخلية بأكثر كفاءة، تخدم العملاء بشكل أفضل، وتحسين هوامش الربح.

التحديات الحديثة التي تواجه صناعة التأمين

بتستكشف شركات التأمين نقاط الانطلاق المختلفة لإدخال الحلول الرقمية و الذكاء الاصطناعي في سلسلة القيمة التجارية الخاص بهم. ومع ذلك، يحتاج التنفيذيون أولاً إلى فهم تحديات صناعة التأمين، التي تقدم فرصًا لتطبيق العديد من الحلول الرقمية والذكاء الاصطناعي، بما في ذلك نقاط إنشاء القيمة و قياس الأثر على الحد الأقصى و الحد الأدنى.

تكلفة تشغيلية عالية

كفاءة منخفضة بسبب العمليات المتكررة اليدوية

معالجة المطالبات الاحتياطية

عدم وجود نظرة ثاقبة لعدم الكفاءة

نمو منخفض في الإيرادات

معدل تحويل منخفض أو خسارة عالية للعملاء

عدم القدرة على اتخاذ قرارات دقيقة و مناسبة بشأن الإجراءات أو المنتجات الجديدة

يتم بناء و استدامة جميع تطبيقات الرقمية و الذكاء الاصطناعي على مورد أساسي واحد - البيانات. القليل من الصناعات لديها و فرة و أهمية للبيانات بالمقارنة مع صناعة التأمين. لذلك فإن اعتماد شركات التأمين على أدوات و تقنيات الرقمية و الذكاء الاصطناعي أصبح أمرًا ملجأ و ضروريًا من أجل البقاء ذات الصلة و التنافسية في عصر المعلومات.

محركات الأعمال لاستخدام الذكاء الاصطناعي في التصنيع

اعتماد شركات التأمين على أدوات و تقنيات الرقمية و الذكاء الاصطناعي أصبح أمرًا ملجأ و ضروريًا. ما يلي بعض المحركات الأساسية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في التأمين:



تجربة العملاء



كفاءة العمليات



المنافسة من
الشركات الجديدة

لدينا الكثير من البيانات، و لكن يبقى السؤال عن
ماذا نفعل بها



- موظف رئيسي لضمان السندات



دراسة حالة: شركة يزيد إنتاجيتها بنسبة ٣٠٪

حل الذكاء الاصطناعي لمعالجة المطالبات آلياً



أراد شركة يابانية أن يحسب العوائد بناءً على بيانات الشركة (ملفات المطالبات التاريخية والعقود) وبيانات من أطراف الثالثة (الشهادات الطبية وفواتير المستشفى) لتحقيق معالجة مطالبات بأكثر دقة وكفاءة وتسريع عمليات الدفع.

النتيجة: تحسين كفاءة العمليات



- زيادة الإنتاجية بنسبة ٣٠٪ وتحسين دقة العوائد.
- تم تحقيق عائد الاستثمار في عامين من خلال توفير سنوي قدره ١٤٠ مليون ين ياباني.
- زيادة رضا العملاء بسبب تقليل وقت دفع العوائد.

دراسة حالة: تستخدم شركة تأمين الذكاء الاصطناعي لكشف الاحتيال

حل الذكاء الاصطناعي لكشف الاحتيال



قررت شركة تأمين كبيرة لديها ٥٠ شخصًا كانوا يعالجون ٢٥٠٠٠ - ٣٠٠٠٠ مطالبة يدويًا كل شهر بإنشاء برنامج قائم على التعلم الآلي يعمل على أتمتة عملية تحليل الاحتيال. تم ذلك من خلال نظام يقوم بتقييم خطر المطالبات في الوقت الحقيقي. يمكن التحقق من المطالبات التي توقعها النظام على الفور، مما يقلل من وقت المعالجة مع تقليل الأخطاء.

النتيجة: تحسين كفاءة العمليات



- تم تحقيق عائد استثمار بنسبة ٢١٠٪ خلال عام واحد.
- ٥,٧ مليون دولار مدخرات كل عام.
- نظام الكشف عن الاحتيال في الوقت الحقيقي الذي يدقق أكثر من ٣٠,٠٠٠ مطالبة كل شهر.



دراسة حالة: يقوم مقدم التأمين الصحي بتطوير روبوت للدردشة

روبوت الدردشة للتعامل مع استفسارات العملاء



أراد شركة لجواب عن أسئلة العملاء بناءً على بيانات الشركة (ملفات المستخدمين، معلومات المنتج، قاعدة بيانات الطبيب) وبيانات العملاء (مجموعات من الأسئلة النصية) من أجل تقديم خدمة عملاء شخصية وفي الوقت المناسب.

النتيجة: زيادة المبيعات ورضا العملاء



- يساعد الحل العملاء في تحديد طبيب وتقدير تكلفة الخدمات والإجابة عن الأسئلة المتعلقة بالمطالبات وبطاقات الهوية والمزيد.
- يجب برنامج الدردشة على أكثر من ٢٠,٠٠٠ سؤال يوميًا ويمكن أن يقدم إجابات بشكل مكتوب أو منطوق.
- زيادة رضا العملاء بسبب تقليل وقت الرد على الاستعلام.
- استجابات عالية الجودة خلال ٩٠٪ من الوقت.
- يمكن للعملاء حل المشكلات مباشرة عبر الموقع الإلكتروني، دون الحاجة إلى الاتصال بوكيل والانتظار في الطابور.



دراسة حالة: شركة تأمين تكسب ٣٠ مليون مشترك جديد

الذكاء الاصطناعي لإرسال عروض الأسعار آليا إلى الهواتف



أراد شركة أن تقدم عروض الأسعار عبر الهواتف في أقل من ١٠٠ ميكروثانية.

النتيجة: معالجة أسرع وزيادة رضا العملاء



- في نهاية كل أسبوع، يقوم الذكاء الاصطناعي بحساب عروض أسعار لكل شخص بالغ وأسرته.
- يوفر نظام الذكاء الاصطناعي المتدرب عروض أسعار عبر الهاتف في أقل من ١٠٠ ميكروثانية.
- أدى ارتفاع رضا العملاء إلى أكثر من ٣٠ مليون مشترك لتأمين السيارات.



دراسة حالة: توسع شركة السوق مع توقعات من الذكاء الاصطناعي

صمم منتجات جديدة بناءً على تنبؤات الذكاء الاصطناعي



أراد شركة انشاء منتجات جديدة بناءً على بيانات الشركة (المنتجات السابقة، ومتطلبات المنتج، و تعليقات الموظفين) من أجل تقديم منتجات مبتكرة بشكل أسرع وبتكلفة أقل.

النتيجة: إنشاء منتجات تأمين جديدة وتوسيع السوق



● يستخدم الحل بيانات المطالبات لاستدلال الطبيب الذي يقوم بأي إجراء على أي تردد، ويمكن شركة التأمين من اكتشاف المجالات المتخصصة الأطباء وبالتالي إحالة المرضى إلى الأخصائي المناسب.



إن معرفة حالات استخدام الذكاء الاصطناعي التي يمكن أن تحقق أقصى تأثير على الأعمال، ومعرفة كيفية قياس هذا التأثير والمخاطر المرتبطة به، هي مفتاح نجاح استراتيجية الذكاء الاصطناعي.

تحديات تبني الذكاء الاصطناعي

وجود استراتيجية للبيع

- التعقيد
- التشوش حول قدرات
البيع

اختيار نقطة البداية

- البحث عن حالات
الاستخدام
- تحديد الاستراتيجية
التمويل

الخوف من المجهول

- اعرف الفوائد
- الأمان
- مؤشرات الأداء
الرئيسية

نضج المؤسسة

- مهارات الموظفين
- جودة البيانات
- مراقبة البيانات

تساعد UnitX الشركات في تبني الذكاء الاصطناعي مع تأثير الأعمال

نقدم حلول للتأمين مع الذكاء الاصطناعي من البداية إلى نهاية

التسويق و المبيعات

لتجزئة العملاء
ومعالجة اللغات
الطبيعية
التسويقية المستهدفة

ضمان السندات

لمطابقة العملاء مع
السماسة
التحليل الطلبات
تسعير وتخصيص
أفضل

الادارة

تجربة العملاء
تحليل المشاعر
إدارة خصوم
الأصول

تعويضات

خدمة أسئلة وأجوبة
التقييم للتعويضات و
الضرر
الكشف الآلي عن
الاحتيال

الخدمات

تحليل الخسارة
مركز اتصال آلي و
الدرشة
المساعدة في
الاستفسارات

التوظيف

تقييم السير الذاتية
اختيار المرشحين على
أساس المقاييس


تواصل معنا لمعرفة المزيد!

اتصل بنا

info@unitx.tech

وسائل تواصل اجتماعي

#unitxtech 

unitxtechnologies 

unitx.io 



ورقة بيضاء التأمين | أبريل ٢٠٢٠ | © حقوق النشر ٢٠٢٠