



Цифровой ассистент сотрудника по оформлению ОСАГО и КАСКО

для автомобильных парков с распознаванием
документов

ФИО спикера
Подразделение
Дата

Цель проекта и задачи

Цель

Автоматизация подготовки договоров страхования ОСАГО/каско с помощью сервиса классификации и распознавания документов

Задачи проекта:

- 1 Классификация документов по видам
- 2 Распознавание документов
- 3 Распознавание именованных сущностей из сопроводительных писем / не шаблонных документов
- 4 Автоматизированное получение котировки в системе принятия решений на базе ML
- 5 Автоматическое оформления полисов (ОСАГО/КАСКО) на основе полученных данных во фронт-офисной системе без привлечения сотрудников

Проблематика

Необходимость автоматизации подготовки договоров паркового страхования ОСАГО/каско с помощью искусственного интеллекта (цифровой ассистент, OCR, NER) была вызвана рядом ключевых вызовов, которые требовали своевременного и эффективного решения:

Снижение нагрузки на сотрудников

Сокращается объем ручной обработки документации и снижается нагрузка на операционистов и сотрудников филиальной сети, вместе с тем повышается их производительность и возможность сосредоточиться на более значимых/сложных задачах.

Минимизация человеческого фактора

Автоматизация проверки и обработки документов с помощью технологий OCR и NER снижает вероятность ошибок, связанных с человеческим фактором, что позволяет сократить издержки и повысить надежность процесса.

Улучшение качества обслуживания клиентов

Ускоряется процесс обработки заявок и подготовки договоров паркового страхования, что обеспечивает высокие стандарты качества обслуживания и позволяет компании соблюсти лучшие показатели SLA (уровень обслуживания).

Повышение операционной эффективности процесса

Автоматизация процесса подготовки договоров паркового страхования обеспечивает операционную эффективность, способствуя росту бизнеса без необходимости увеличения численности персонала.

Повышение NPS сотрудников компании и корп. клиентов

Цифровые решения повышают удовлетворенность сотрудников за счет снижения однообразной и рутинной нагрузки, а также укрепляет лояльность корпоративных клиентов через более быструю и точную обработку их запросов и потребностей.

Повышение качества данных

Возможность аккумулировать чистые и структурированные данные, которые могут быть эффективно использованы для различных целей, включая анализ, улучшение клиентского опыта и разработку новых продуктов.

Актуальность

Сервис классификации и распознавания документов

Актуальность нашего решения по автоматизации подготовки договоров страхования ОСАГО/каско с помощью искусственного интеллекта определяет его значимость и востребованность в современных условиях.

1

Повышенное требование к скорости и эффективности

В нынешних реалиях клиенты ожидают быстрого и качественного обслуживания, особенно в страховой отрасли, где задержки с обработкой документов могут негативно сказаться на уровне удовлетворенности клиентов. Наше решение позволяет существенно сократить время обработки заявок, что сказывается на улучшении клиентского опыта

2

Технологическое лидерство и цифровизация

В условиях активной цифровой трансформации наличие автоматизированных решений становится конкурентным преимуществом. Наш проект демонстрирует способность компании внедрять инновации и использовать современные технологии для оптимизации бизнес-процессов

3

Экономическая эффективность

Автоматизация документарной обработки снижает затраты на ручной труд и позволяет оптимизировать процессы, что способствует увеличению рентабельности и более рациональному использованию ресурсов компании

Цифровой ассистент

Сервис классификации и распознавания документов

Тиражируемость

Основной сервис, на котором строится проект распознавания и обработки документов, разработан с учетом масштабируемости и возможности адаптации любого бизнес-кейса компании. На текущий момент он используется в процессах:

1. расчета и оформления страхового продукта для ЮЛ
2. расчета страхового продукта ФЛ
3. урегулирования страхового случая

Бизнес-эффект

Повышение операционной эффективности процесса - **74,5 млн руб. в год**

Технологическая независимость

- Отсутствие зависимости от импортных компонентов: Применение открытых и отечественных библиотек и инструментов.
- Использование отечественного ПО: Минимизация использования проприетарного программного обеспечения из зарубежных источников.
- Обеспечение безопасности и соответствия локальным нормативам: Использование технологий, соответствующих требованиям российского законодательства в области ИТ и безопасности данных.

Что в нём важного, неординарного, инновационного?

Инновационность нашего решения по автоматизации подготовки договоров страхования ОСАГО/каско с помощью искусственного интеллекта заключается в нескольких ключевых аспектах:

01

Применение технологий искусственного интеллекта в бизнес процессе компании

02

Полная автоматизация/цифровизации процесса с сохранением высокой скорости оформления автомобильного парка вне зависимости от количества авто

03

Гибкость и масштабируемость. Архитектура решения позволяет его легко адаптировать к другим бизнес-кейсам компании

04

Повышения качества данных компании

Результат

Сервис классификации и распознавания документов

Внедрен цифровой ассистент сотрудника по подготовке договоров паркового страхования ОСАГО/каско с помощью искусственного интеллекта (цифровой ассистент, OCR, NER), который обеспечивает:

- 1 Быстрое и качественное обслуживания клиентов
- 2 Повышение операционной эффективности
- 3 Снижение затрат на обработку документов
- 4 Минимизирует человеческий фактор (ошибки ввода)
- 5 Повышение качества данных компании
- 6 Надежную и легко масштабируемую архитектуру



**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ**