



MICRODATA GROUP

Si prega di compilare la scheda rispettando il limite massimo di 5000 caratteri, spazi inclusi

Descrizione della problematica o del bisogno nell'azienda o pubblica amministrazione utente.

In tutti in quei casi in cui l'erogazione di un servizio comporti la profilazione del cliente e la raccolta di documenti, in ambito finanziario, bancario, assicurativo, utility e GDO, questi devono essere gestiti, digitalizzati, classificati, indicizzati e controllati.

Il Cliente, una primaria compagnia assicurativa internazionale, ha espresso l'esigenza di ridurre i tempi e i costi di gestione delle proprie operations, migliorare la user journey dei contraenti e velocizzare la liquidazione dei sinistri.

Il processo di acquisizione della documentazione avveniva esclusivamente attraverso mail, PEC o carta. Questi canali, però, non garantiscono una user experience uniforme, creano una disomogeneità e incompletezza dei file e la richiesta viene spesso evasa in tempi che superano le aspettative del consumatore.

Descrizione della soluzione tecnologica (tecnologie usate, architettura, ecc.).

Per il Cliente abbiamo strutturato un processo volto ad efficientare la liquidazione sinistri CQP, automatizzando la fase di data capture, indicizzazione e classificazione dei documenti che viene svolta da una piattaforma a microservizi, **Next Generation by Microdata**, che sfrutta algoritmi di machine learning, NLP, OCR e algoritmi di fuzzy lookup. Conclusa la fase di automazione, l'operatore può effettuare verifiche di quality check e la Compagnia può quindi procedere alla liquidazione del sinistro.

La soluzione, integrata con la WebApp **YOUlink by Microdata**, permette di raccogliere i documenti del richiedente attraverso il proprio smartphone, integrando il processo di acquisizione direttamente con l'operation attivata. Velocità, facilità, sicurezza e positiva user experience vengono garantite attraverso YOUlink che non necessita di preinstallazione, ma che si attiva attraverso la richiesta dell'utente dall'Area privata del sito o da Contact center. Tramite SMS o lettura di un QR Code e verifica OTP, è possibile accedere alla WebApp e procedere con l'acquisizione guidata dei documenti con lo smartphone.

Conclusa l'acquisizione, il sistema restituisce un feedback sul processo, elaborato tramite la piattaforma di intelligenza artificiale Next Generation by Microdata che ne verifica il contenuto.

La transizione e la verifica dei file inviati avvengono direttamente presso i Data Center di proprietà di Microdata Group, presenti su suolo italiano e protetti dalle migliori tecnologie offerte dal mercato.

Descrizione del progetto di implementazione - complessità, tempi, aspetti organizzativi, costi, ecc.



La piattaforma Next Generation è frutto di un progetto partito alcuni anni fa, per sperimentare le applicazioni di business dell'intelligenza artificiale. Il progetto trova oggi ampio spazio nelle operations che gestiamo quotidianamente, supportando gli operatori nelle attività di data capture, indicizzazione e classificazione della documentazione. Gli investimenti raggiungono il milione di Euro e, oggi, il progetto è completamente gestito e implementato da un team interno.

L'integrazione del processo presso il cliente è risultato possibile e facilmente percorribile, permettendogli così di ridurre i costi di elaborazione della documentazione in ingresso.

Nonostante il processo sia stato ideato affiancando YOUlink alla piattaforma di intelligenza artificiale Next Generation by Microdata, è possibile applicare le due soluzioni separatamente l'una dall'altra.

Descrizione dei principali benefici raggiunti dall'azienda o pubblica amministrazione utente.

Abbiamo quindi supportato il Cliente nel processo di innovazione, garantendo SLA e competenze di settore.

Inoltre, con l'Intelligenza Artificiale abbiamo automatizzato alcune fasi della lavorazione grazie all'approccio Human+Machine, che implica il supporto di personale qualificato e competente per il miglioramento continuo del modello di Machine Learning.

Grazie alla WebApp si riducono ulteriormente i tempi di gestione e diminuiscono i casi di documentazione errata o incompleta. Inoltre, lo strumento risulta facile e veloce per l'utente finale, con il conseguente miglioramento della customer satisfaction.

Descrizione degli elementi distintivi e di reale innovatività/originalità della soluzione, anche con riferimento a soluzioni «concorrenti».

La soluzione è completamente scalabile, personalizzabile e integrabile con i sistemi del cliente, in modalità sicura, poiché l'intero processo è gestito nei Data center proprietari di Microdata Group.

Inoltre, l'utente trasmette la propria documentazione attraverso lo smartphone, strumento di facile e veloce utilizzo per la maggior parte dei target di riferimento.

Tutto il procedimento avviene senza il download di una App dallo Store e in modalità guidata da suggerimenti per effettuare fotografie o caricandole dalla galleria.