



Presentazione Progetto



PwC per Assicura

Contesto di riferimento

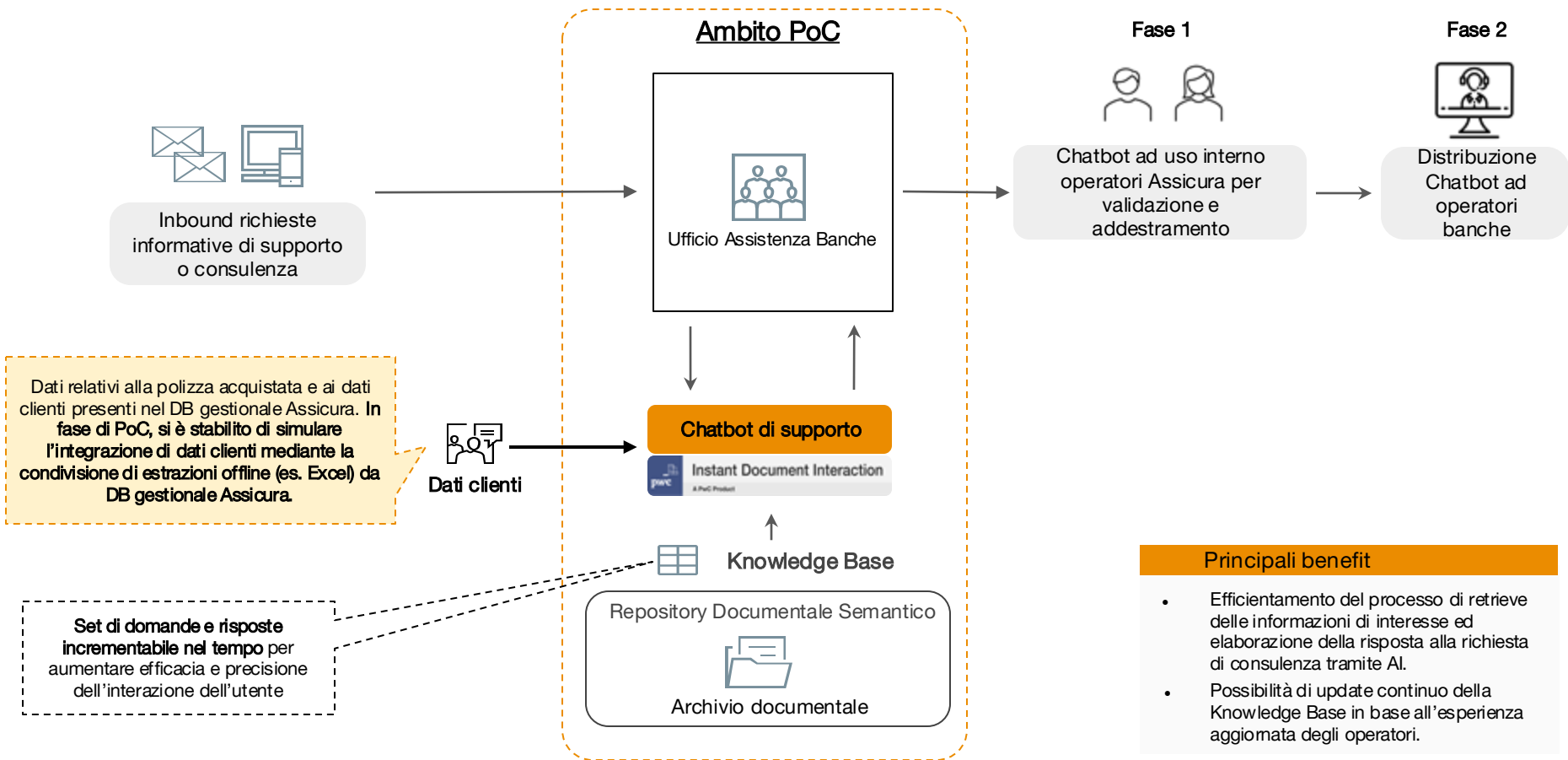
L'**obiettivo** del progetto è finalizzato ad un efficientamento del carico di lavoro sia per il Team "*Assistenza Banche*" che gestisce le richieste di supporto e follow-up su prodotti e polizze, che per il Team "*Gestione Sinistri*" che raccoglie e controlla la documentazione da inviare alle assicurazioni. Queste attività attualmente impegnano circa 15 FTE, con un numero di richieste nell'ordine delle centinaia al giorno.

La **soluzione realizzata** si compone di 3 funzionalità:

1. Un **Chatbot** per la gestione delle richieste informative di supporto e assistenza.
2. Una funzionalità AI per il **check automatizzato** finalizzato alla **verifica della correttezza nella compilazione**.
3. Un modulo che, data la documentazione relativa a richieste di rimborsi spesa e liquidazioni, consente l'**estrazione automatica dei dati di interesse** dai documenti caricati.

A tale scopo, le soluzioni sono state sviluppate sfruttando l'infrastruttura AI PwC come *acceleratore tecnologico*.

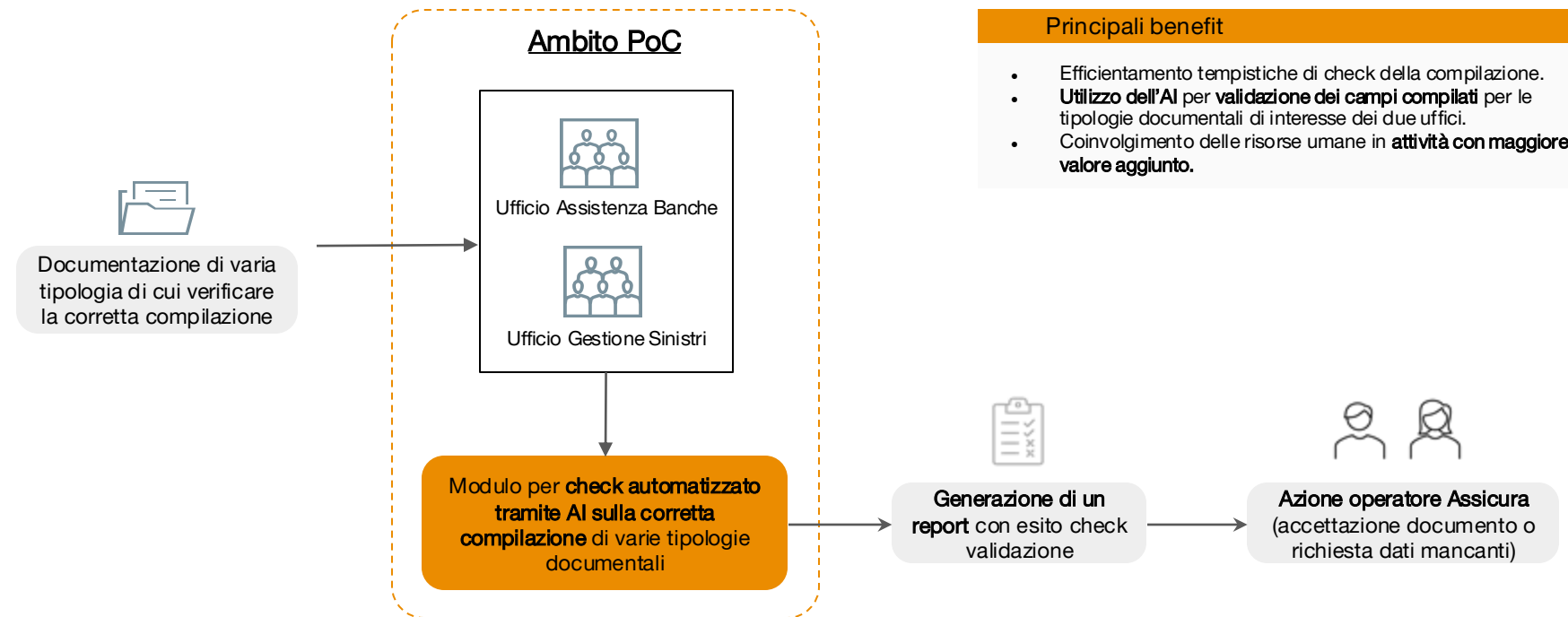
Prima funzionalità - Chatbot per Gestione Richieste



Seconda funzionalità - Check Compilazione Documentale

Gli **Uffici Assistenza Banche e Gestione Sinistri** di Assicura hanno necessità di verificare la correttezza nella compilazione dei documenti caricati dalle banche sul portale di compagnia (es. validazione dei campi compilati, presenza firma/data, ...). Allo stato attuale, queste verifiche vengono condotte manualmente dagli operatori Assicura.

È stata implementata una funzionalità AI per il **check automatizzato sulla corretta compilazione** di varie tipologie documentali di pertinenza di entrambi gli uffici.



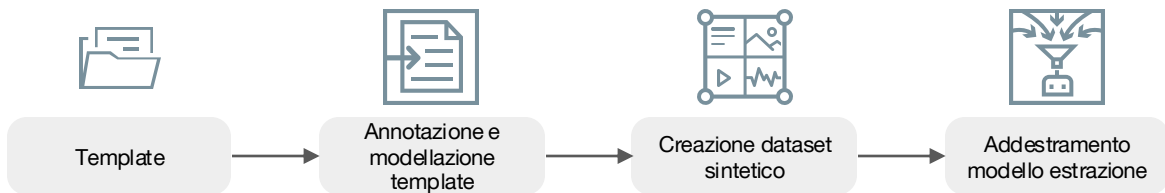
Approfondimento - Generazione Documenti Sintetici

In aggiunta ai documenti anonimizzati condivisi, sono stati generati **documenti sintetici** simulando la variabilità nella scrittura e nel metodo di scansione.

In particolare, sono state generate le seguenti variazioni:

- Variazione del font di scrittura
- Variazione nel contenuto testuale
- Compilazione o assenza del campo
- Variazione nell'orientamento del documento
- Conversione in bianco e nero
- Aggiunta di rumore nella scansione

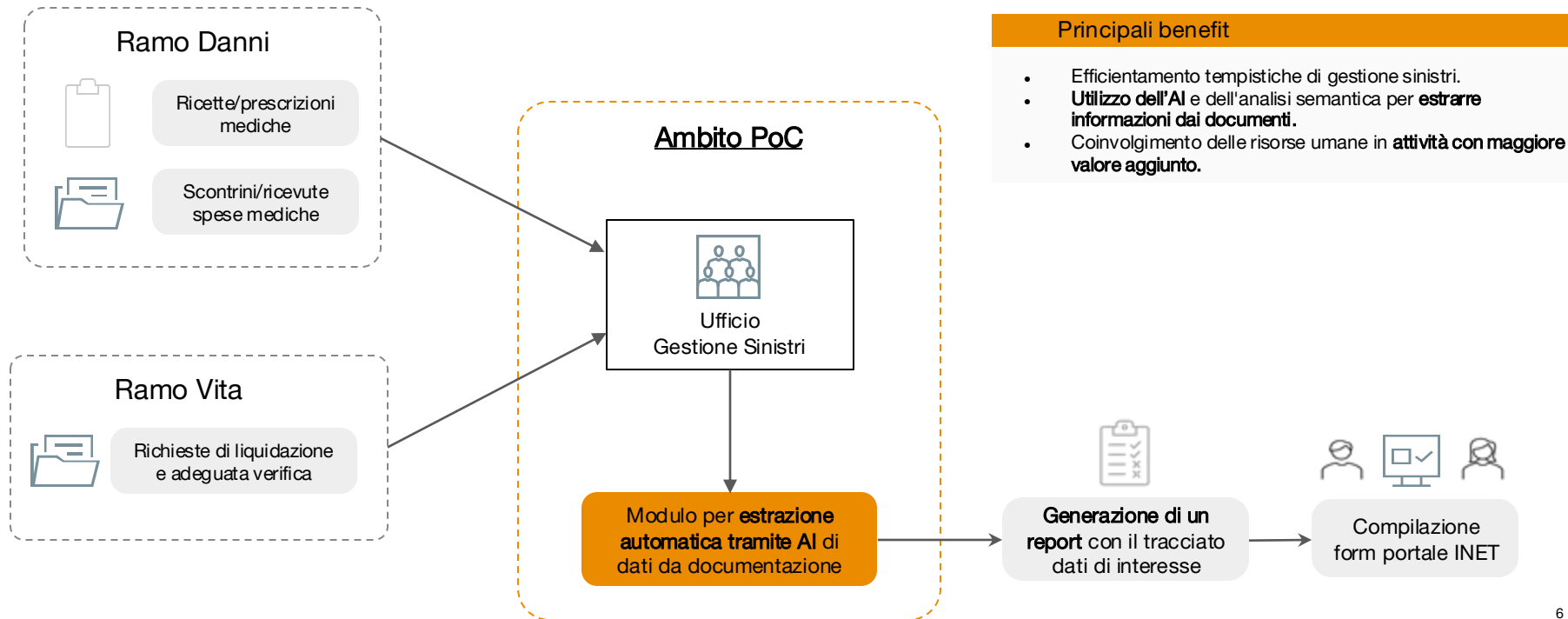
La generazione di documenti sintetici è stata necessaria per ottenere una numerosità di campioni sufficienti all'addestramento dei modelli di AI.



Terza funzionalità - Rimborsi e Liquidazioni

L'**Ufficio Sinistri di Assicura** gestisce le procedure relative alle richieste di rimborso o liquidazione in ambito sinistri, che spesso richiedono l'individuazione e l'estrazione manuale di informazioni puntuali all'interno di modulistica caricata sui portali di compagnia, al fine di compilare report o form sul portale INET.

È stato sviluppato un modulo basato su funzionalità AI per l'**estrazione automatica dei dati** di interesse dalla documentazione caricata e la generazione di un report utilizzabile dall'operatore per la compilazione del form su INET.



Grazie