

5

# Les 5 indispensables pour une gestion moderne des sinistres



Exploitez des technologies de pointe pour rationaliser les opérations, différencier vos offres et satisfaire vos clients lorsque l'heure de vérité a sonné

# 5

## Les 5 indispensables pour une gestion moderne des sinistres

Exploitez des technologies de pointe pour rationaliser les opérations, différencier vos offres et satisfaire vos clients lorsque l'heure de vérité a sonné.

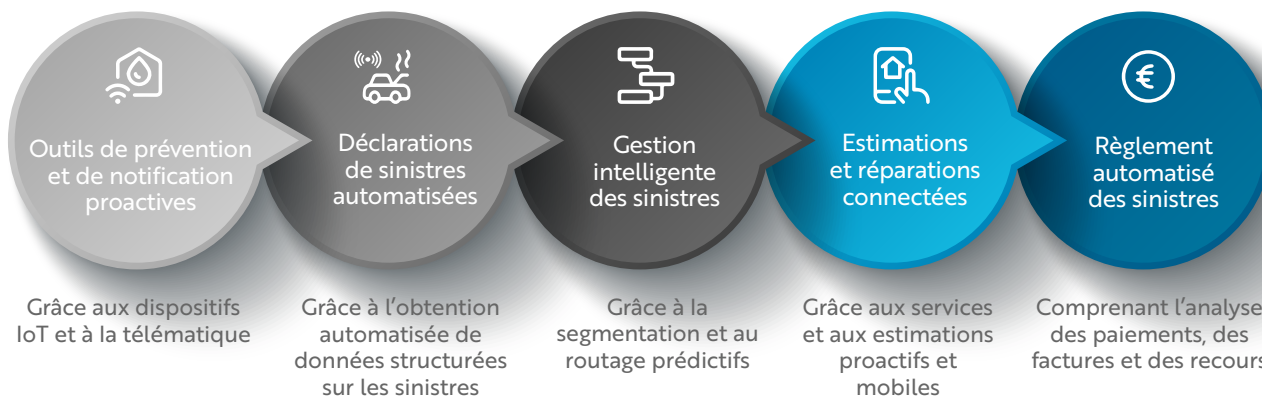
Les consommateurs se tournent vers le digital pour l'achat et la gestion de leurs assurances. Cette tendance pousse les assureurs IARD à digitaliser rapidement une plus grande partie de leurs opérations, à plus forte raison dans le cadre de la pandémie de la COVID-19. Pour les clients résolument tournés vers le digital, il ne s'agit plus simplement de comparer différents assureurs. Leurs références sont Amazon, Google et Netflix.

Grâce à ces marques et à d'autres grands noms du numérique, les consommateurs s'attendent à des interactions personnalisées et proactives avec leurs fournisseurs de services de tout type. Et en matière d'assurance, chaque sinistre est vécu comme un moment clé.

L'assuré d'aujourd'hui s'attend à une gestion rapide, fluide et transparente. Que ce soit par le biais de l'IoT, des télématiques, du machine learning ou d'autres formes d'IA, les assureurs doivent adopter des technologies qui leur permettent d'impliquer les assurés et d'optimiser les workflows liés aux sinistres ; autant d'aspects essentiels pour renforcer leur efficacité et leurs taux de satisfaction client.

Les retombées peuvent être colossales. Selon JD Power, les clients satisfaits par le processus de gestion des sinistres sont 80 % plus susceptibles de renouveler leur contrat, ce qui contribue à une hausse de 30 % de la rentabilité des assureurs. Pour être en mesure de proposer ce type d'expérience - à la fois moderne et harmonieuse - les cinq indispensables suivants doivent être réunis.

### 5 indispensables pour une expérience moderne et fluide des sinistres



# #1

## Des outils de prévention et des notifications proactives

Les attentes des consommateurs évoluent rapidement. Le digital devient donc indispensable à chaque étape du cycle de vie de l'assurance, du devis à la déclaration de sinistre. Mais tout cela n'est qu'un début. Si l'on se réfère aux géants du digital comme Netflix et Amazon, les segments de consommateurs les plus convoités actuellement s'attendent à une valeur ajoutée.

Ils souhaitent tout d'abord profiter de recommandations personnalisées en fonction de leurs besoins précis et pouvoir les suivre facilement. Mais surtout, ils se tournent vers les marques de pointe qui savent prévenir ou atténuer les problèmes avant qu'ils ne deviennent coûteux.

Idaho Farm Bureau, Aviva et d'autres assureurs exploitent par exemple les dispositifs IoT, chez les particuliers comme les professionnels. Ils surveillent les conduites d'eau ou de gaz et peuvent les couper en amont en cas de fuite. De tels problèmes sont donc gérés avant qu'ils ne deviennent préjudiciables. Les assurés sont contactés sur leur application mobile, bien souvent avant qu'ils n'aient eux-même identifié le problème. Ils peuvent ainsi prévenir ou déclarer immédiatement le sinistre.

**Idaho Farm Bureau, Aviva et d'autres acteurs exploitent les dispositifs IoT pour surveiller les conduites d'eau ou de gaz. Les problèmes sont donc identifiés avant qu'ils ne deviennent préjudiciables.**

# #2

## Des déclarations de sinistres automatisées

Un nombre croissant d'assureurs auto utilisent des systèmes télématiques intégrés ou sur smartphones. Ils peuvent ainsi détecter toute collision et contacter automatiquement les conducteurs pour déterminer si des services d'urgence sont nécessaires. L'assuré reçoit de l'aide au moment où il en a le plus besoin, mais il peut également déclarer le sinistre quelques instants après l'accident. Il est également possible de télécharger les photos des dommages sur place.

Ce type de service, pratique et empathique à la fois, constitue un réel plus dans un tel moment de stress. Des études citées par le Claims Journal montrent que le fait d'être réactif sur la déclaration (FNOL) peut contribuer à réduire le coût moyen d'un sinistre auto de 420 à 700 €, tout en accélérant l'ensemble du processus de traitement des sinistres.

Grâce à l'automatisation de la déclaration de sinistre que permettent les intégrations Guidewire, toutes les données télémétriques pertinentes sont automatiquement transmises d'un smartphone au système d'indemnisation de l'assureur. Les champs de la demande sont ensuite préremplis de façon dynamique avec les données clés et les informations contextuelles de l'accident : date, heure, lieu, météo, état de la route, vitesse lors du choc et bien plus encore, le tout sans saisie manuelle.

Grâce aux données télémétriques, l'accident peut être attribué à l'expert approprié qui peut alors vérifier immédiatement les faits relatifs au sinistre. Le processus sinistre est ainsi optimisé.

# #3

## Une gestion intelligente des sinistres

Les experts doivent souvent jongler avec une quantité importante d'informations lors de l'évaluation d'un sinistre. Ils doivent collecter, examiner et vérifier d'innombrables points au sein même du sinistre, tout en interagissant avec de nombreuses parties externes afin de recueillir d'autres informations, planifier des réparations, etc. Leur réussite est cruciale dans le cadre d'une gestion fluide et efficiente des sinistres.

Par conséquent, le machine learning moderne et les processus analytiques de pointe deviennent essentiels. Ils permettent d'anticiper la gravité des sinistres, d'estimer leur sévérité, d'optimiser leur routage et leur segmentation. Des informations telles que l'évaluation des fraudes et d'autres aspects reposant sur les données doivent être directement intégrées dans le workflow des traitements des sinistres. Les données analytiques utilisées en début de cycle doivent permettre de déterminer si tel sinistre doit être géré par un gestionnaire donné, ou s'il peut être traité automatiquement et rapidement.

Les fonctionnalités prédictives de Guidewire ClaimCenter permettent d'analyser de multiples ensembles de données pour prendre des décisions avisées. Elles mesurent en permanence la valeur commerciale de leurs décisions, ce qui leur permet de mieux gérer les indemnités et les frais de gestion.

**Le fait d'être réactif sur la déclaration peut réduire le coût moyen d'un sinistre auto de 420 € à 700 €**

– Claims Journal

# #4

## Des estimations et des réparations connectées

Grâce aux canaux et technologies numériques, les processus sinistres gagnent en transparence. Peel Mutual Insurance utilise des notifications proactives (comme les notifications push) pour informer ses assurés à chaque étape du traitement des sinistres. Ses clients n'ont plus à gérer l'incertitude quant à l'avancement d'une réparation ou de leur dossier.

Grâce à Guidewire, Peel Mutual et d'autres assureurs proposent ces options (et de nombreuses autres) à leurs assurés, qui peuvent ainsi suivre facilement leur sinistre, télécharger des photos et des documents, choisir leurs réparateurs préférés en fonction de leur localisation et communiquer avec les experts quelque soit l'endroit via leur smartphone ou autre. De même, les prestataires accèdent directement aux informations pertinentes du système de gestion des sinistres. Ils peuvent communiquer en temps réel avec l'assureur, recevoir des demandes de réparation et transmettre leurs offres pour une approbation en temps réel.

# #5

## Un règlement automatisé des sinistres

Pour proposer une expérience sans heurts, le règlement des sinistres doit être rapide et efficace. À l'heure des services "à la demande", les consommateurs n'acceptent plus les approches lentes et dépassées. Les assureurs ont déjà commencé à adopter des formes de traitement automatisé (« Straight-through processing », ou STP). Mais cette approche reste insuffisante.

Dans une enquête récente, Guidewire révèle que moins de 10 % des sinistres sont automatisés. Dans le même temps, plus de 50 % des interrogés souhaiteraient bénéficier d'un certain niveau d'automatisation dans les trois prochaines années.

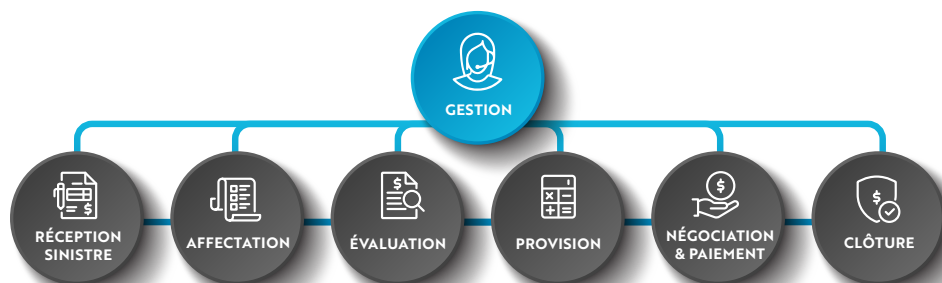
**Actuellement, seuls 10 % des sinistres sont automatisés alors que 50 % des interrogés souhaiteraient bénéficier d'un certain niveau d'automatisation**

– Enquête Guidewire

## Une nouvelle vision de la gestion des sinistres

Malgré les nombreux avantages de la technologie et l'irruption de ces cinq indispensables pour une gestion moderne des sinistres, la prochaine évolution ira encore plus loin - tout simplement parce qu'elle le doit.

Si les avancées technologiques actuelles sont nombreuses, le problème suivant demeure : le gestionnaire de sinistre reste le pilier central sur lequel l'intégralité du cycle de vie des sinistres repose. C'est lui qui articule chaque élément et chaque acteur. En plus des nombreux allers-retours avec l'assuré, il gère également un certain nombre de tâches lourdes : rédaction des dossiers, gestion des litiges et des règlements, émission de chèques, etc.



**Les nouvelles technologies viennent révolutionner tout cela.** La prochaine évolution en matière de gestion des sinistres comprendra bien évidemment les cinq indispensables déjà évoqués. Elle sera digitale, intelligente et connectée. Mais elle adoptera également de nouvelles formes d'IA, d'analyse intégrée et de veille économique qui permettront un sixième indispensable : l'orchestration automatisée.

Selon McKinsey, pas moins de 60 % des sinistres et des interactions client pourront être gérés automatiquement d'ici 2030. Les sinistres les plus complexes et les interactions nécessitant des nuances seront toujours traitées par des acteurs humains, qui pourront alors se montrer réellement à l'écoute. Ils disposeront par ailleurs d'outils de gestion nouveaux et puissants.

Les prévisions de McKinsey et de nombreux assureurs sont peut-être trop pessimistes. Guidewire investit déjà dans l'automatisation de nouvelle génération. Notre technologie - baptisée « Guidewire Claims Autopilot » - pourrait faire de la vision de McKinsey une réalité, et ce bien plus tôt que prévu.

# Gestion de sinistres de nouvelle génération: Guidewire Claims Autopilot

Dans sa vision de la gestion de sinistres de nouvelle génération, Guidewire permet aux assureurs d'adopter une approche reposant sur l'automatisation.

Notre technologie s'appuie sur un puissant moteur d'IA. Véritable chef d'orchestre des sinistres, il gère l'ensemble du processus et fait du traitement manuel l'exception plutôt que la règle.

En plaçant l'automatisation au cœur de leur processus de traitement des sinistres, les assureurs obtiendront des bénéfices immédiats, comme la réduction du cycle de vie des sinistres, ainsi qu'un service client plus rapide et de meilleure qualité. Guidewire Claims Autopilot exploite l'intelligence artificielle, les capacités analytiques et les technologies digitales pour améliorer la gestion des sinistres tout en réduisant les coûts d'exploitation. Cette approche est répercutée au sein des cinq moments clés de la gestion du sinistre.



## AUTOPILOT



Cela commence par la prise en charge des sinistres, qui devient évolutive et 100 % digitalisée. Claims Intake Designer permet aux assureurs de concevoir, de définir et de modifier rapidement un ensemble de questions permettant d'identifier la nature d'un sinistre. Claims Automation Service agit en arrière-plan pour évaluer chaque sinistre. Il commence à automatiser l'ensemble du processus de traitement et fait appel au travail manuel uniquement lorsque c'est nécessaire.

Claims Analytics permet d'exploiter les données et les informations afin d'automatiser les processus diminuant ainsi le cycle de vie du sinistre. Les fonctionnalités assurtech de tiers telles que la détection des fraudes et l'évaluation par l'IA peuvent être facilement intégrées dans l'automatisation des sinistres.

Mais l'automatisation n'est pas une approche « totale » : les assureurs doivent pouvoir déterminer le degré de contrôle qu'ils souhaitent lui céder. Ils peuvent opter pour un suivi humain poussé, puis lâcher du lest progressivement. Ou ils peuvent mettre les gaz dès le départ.

Proposé aujourd'hui en édition limitée, Guidewire Claims Autopilot fédère les éléments indispensables à la création d'une expérience de traitement des sinistres inédite, moderne et harmonieuse. Dans la durée, nous pensons que ce modèle permettra de réduire les coûts opérationnels et les pertes liées aux indemnités, tout en augmentant la satisfaction et la fidélisation des clients grâce à des expériences différenciées.