SHIFT

Shift Claims Document Decisions

Conseil sur la marche à suivre dans le processus de gestion des sinistres, grâce à l'IA pour la prise de décision

La situation

Dans leur grande majorité, les déclarations de sinistres comprennent des données non structurées telles que des rapports, des photographies ou des justificatifs, qui peuvent causer des difficultés aux assureurs. Ces données non structurées nécessitent traditionnellement une évaluation et une interprétation manuelles or la plupart des initiatives qui visent à simplifier leur traitement ne sont pas suffisamment concluantes pour donner lieu à une automatisation. Ceci est illustré par un simple fait : la plupart des assureurs tentent d'automatiser la gestion des sinistres, mais seulement 7 % d'entre eux font l'objet d'un traitement automatisé.

Ce faible pourcentage découle d'un problème facile à identifier. Les assureurs utilisent souvent des moteurs de décision basés sur des règles, mais les données non structurées ont tendance à passer à travers les mailles du filet avec des formats et contenus qui dépassent rapidement les capacités de ces systèmes.

Les documents tels que les rapports de police et les notes manuscrites n'ont pas un format standard. Lorsque c'est le cas, même si les moteurs traditionnels sont dotés de technologies OCR, il est impossible de déterminer si ces documents sont corrects, pertinents et complets.

Un moteur de décision traditionnel pourra peut-être interpréter des notes manuscrites, mais il sera incapable de les replacer dans leur contexte. Une intervention humaine est nécessaire pour traiter ce type de document et décider de la marche à suivre. Ceci ne peut que ralentir le traitement des sinistres et augmenter la subjectivité liée à la décision humaine. Une nouvelle approche est nécessaire pour permettre un traitement des sinistres plus rapide, plus juste et plus cohérent.

La solution

Shift Claims Document Decisions aide les assureurs à prendre des décisions pertinentes plus rapidement. Cette solution analyse les données non structurées de manière efficace et exacte et utilise les résultats de l'analyse pour faire avancer le processus de gestion des sinistres. Les avantages sont multiples : règlements plus rapides tout en minimisant le recours à l'intervention humaine, résultats cohérents et automatisation accrue.

Prenons l'exemple d'un assureur qui reçoit une facture de mécanicien dans le cadre d'un sinistre automobile. Document Decisions permet d'identifier les pièces endommagées et les pièces remplacées du véhicule. Il permet de hiérarchiser les actions sur la base des exigences réglementaires imposées par le gouvernement et de signaler des irrégularités aux gestionnaires en matière d'homologation et de schéma de facturation.

Il peut même analyser les documents eux-mêmes, en mettant en évidence toute anomalie suggérant que le document a été photoshoppé ou modifié manuellement.

En effet, Document Decisions va au-delà de la simple technologie OCR. Il s'appuie sur des modèles statistiques, entraînés sur des types de documents d'assurance spécifiques. En adoptant cette approche particulière, la solution arrive à détecter des irrégularités et à recommander des actions, ce que les applications plus généralistes seraient incapable de faire.

Les avantages clés

- Intégration et analyse automatique de tous types de documents d'assurance
- Formulation de recommandations aux gestionnaires
- Couplement des informations recueillies à tout autre type de données disponibles afin de favoriser des prises de décisions en contexte
- Amélioration de la gestion des sinistres grâce à une prise de décision rapide, pertinente et cohérente

SHIFT

Analyse précise et justifiée

En utilisant Shift Claims Document Decisions, les assureurs accélèrent le processus de gestion des sinistres, en laissant moins de place (voire aucune place) à la subjectivité.
Les gestionnaires n'ont plus besoin de passer du temps à l'interprétation des documents ou à prendre des décisions tout seuls. En effet, Document Decisions permet d'analyser de manière exacte, arguments à l'appui, l'ensemble des documents d'un sinistre (qu'ils soient imprimés, tapés à l'ordinateur, ou manuscrits) et de recommander la marche à suivre. Ceci a un impact direct sur les pertes et les délais de règlement.

Technologie OCR améliorée + **Prise de décision basée** + **Détection de la fraude** + **Automatisation de la gestion des**

Fonctionnalités principales

Réduction des pertes et des surcoûts
Évaluation automatique des documents justificatifs joints aux déclarations de sinistres permettant de calculer les coûts, de renvoyer aux documents juridiques, de conformité, et d'identifier les possibilités d'accélération du traitement. En s'appuyant sur ces analyses et recommandations, les employés peuvent prendre des décisions plus rapides, réduire le coût des déclarations et améliorer les résultats.

Interprétation automatique
Identification et interprétation de tous types de documents justificatifs liés à la gestion des sinistres, notamment les devis de réparation, les rapports de police, les déclarations de sinistre, les contrats de bail, les antécédents professionnels, les factures médicales, et autres.
Évaluation de tout support, notamment les documents imprimés, tapés à l'ordinateur, et manuscrits.

Prise de décision en contexte
Détection des documents frauduleux, photoshopés ou modifiés manuellement.
Évaluation automatique des prestataires mentionnés dans les déclarations de sinistres, vérification des inscriptions au registre et de l'absence d'irrégularité en matière de facturation. Vérification de la correspondance des services fournis avec les services payés.

SHIFT

A propos de Shift Technology
Shift Technology offre les seules solutions d'automatisation et d'optimisation de la prise de décision basées sur l'IA conçues spécifiquement pour le secteur mondial de l'assurance. Shift Insurance Suite, qui traite plusieurs processus essentiels durant tout le cycle de vie des polices d'assurance, aide les assureurs à obtenir des règlements de sinistres et des résolutions de polices plus rapides et plus précis. Shift a analysé des milliards de transactions d'assurance à ce jour et a reçu le prix 2020 Global Claims Solutions for Insurance Market Leadership Award de Frost & Sullivan.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur rendez-vous sur www.shift-technology.com/fr