

SHIFT

Gestion des Sinistres : S'appuyer sur l'IA pour répondre aux nouvelles attentes des assurés

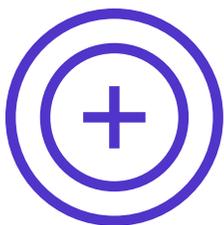
Éric Sibony

Co-fondateur et CSO - Shift Technology

www.shift-technology.com/fr

Gestion des Sinistres

Dans le domaine des assurances, la concurrence, le besoin de différenciation et la relation entre l'assureur et son client revêtent un caractère unique avec des enjeux particulièrement importants. En effet, dans ce secteur très réglementé, le taux des cotisations est souvent fixé par les pouvoirs publics, ce qui ne permet pas de se démarquer par les tarifs. Et si de nombreux assureurs proposent de nouveaux produits et services, aucun n'apporte quelque chose de radicalement différent. Il s'agit plutôt d'une variation sur le même thème. En ce qui concerne la relation entreprise-client, contrairement à ce qui se passe dans la plupart des secteurs, une fois le contrat souscrit, les assurés interagissent rarement avec leur assureur, sauf lorsque survient un sinistre. Par conséquent, les assureurs doivent offrir à leurs clients une expérience exceptionnelle pour assurer leur satisfaction, les fidéliser et faire en sorte qu'ils recommandent leurs services à des amis ou à des proches.



C'est la raison pour laquelle les assureurs se sont longtemps focalisés sur l'étape de la souscription pour établir une relation positive avec leurs clients. Jusqu'à présent, ils

s'efforçaient principalement de faciliter la mise en place de la police, d'offrir une couverture répondant aux besoins des clients, et de proposer les meilleurs tarifs possibles pour conquérir la clientèle. Avec l'avènement de « l'économie à la demande », les choses ont

commencé à changer du tout au tout pour les assureurs. Les clients, habitués à acheter presque n'importe quoi en un simple clic, ont commencé à se demander pourquoi on ne pouvait pas procéder de la même manière pour souscrire une assurance. Les assureurs traditionnels, désormais confrontés à la concurrence des « digital natives », se sont par conséquent concentrés sur la mise en place d'un parcours en libre-service pour leurs assurés. Aujourd'hui, il est aussi simple de souscrire une assurance que de commander et se faire livrer une pizza. La révolution est en marche.

“ Les clients, habitués à acheter presque n'importe quoi en un simple clic, ont commencé à se demander pourquoi on ne pouvait pas procéder de la même manière pour souscrire une assurance. ”



Et pourtant, il ne suffit pas de révolutionner la manière dont les clients obtiennent et / ou renouvellent leur couverture. Dans ce scénario, nous partons du principe qu'un souscripteur

n'interagit avec sa compagnie d'assurance qu'une fois, ou peut-être deux, pendant la durée de son contrat. Cela pourrait être une bonne chose en soi, tant pour l'assuré que pour l'assureur (pas d'échange, pas de sinistre), mais nous savons tous que la réalité est autre. Satisfaire les clients quand tout va bien est une chose. Les satisfaire (ou au moins limiter leurs frustrations) après un accident de voiture, une inondation de salle de bain ou une chute d'arbre sur un toit de maison est une tout autre affaire. Pourquoi est-ce si compliqué d'offrir une expérience client exceptionnelle dans le cadre d'une gestion de sinistre ?

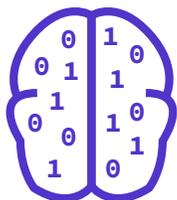
Pour répondre à cette question, il convient d'abord de bien comprendre ce processus de gestion de sinistres. Si beaucoup, notamment certains acteurs du secteur, pensent qu'il s'agit d'un processus unique et linéaire, celui-ci est en réalité bien plus complexe. L'issue de toute déclaration (avec ou sans indemnisation, de quel montant, etc.) dépend d'un ensemble de microdécisions qui reposent à leur tour sur le type de police d'assurance de l'assuré et la couverture offerte par celle-ci. Si à première vue cela semble simple et que l'assuré évolue aujourd'hui dans un environnement censé faciliter la communication concernant les questions les plus basiques grâce aux nombreux canaux à sa disposition (téléphone, emails, portails numériques et autres applications) ceci est finalement susceptible de générer une quantité d'échanges inutiles.

Et tout ne fait que commencer. Les experts en gestion de sinistres doivent s'assurer que l'intéressé

a bien fourni l'ensemble des pièces requises pour appuyer sa demande. Ils doivent évaluer si la déclaration est suspecte et si, le cas échéant, elle doit faire l'objet d'une enquête plus poussée par une unité spéciale d'investigation. Et quand bien même la demande est légitime, il faut déterminer l'étendue des dommages, établir si une franchise doit être appliquée, ou si un tiers doit être tenu responsable pour tout ou partie de l'indemnisation. Un processus complexe, de longue haleine, et souvent laborieux. Tant pour les assureurs que pour les assurés qui par ailleurs expriment de nouvelles attentes en matière de gestion de sinistres.

Penchons-nous d'abord sur ce qui ressemblerait à une bonne gestion de sinistre pour l'assuré. Nous avons déjà évoqué le fait que les clients ont l'habitude d'utiliser les technologies pour commander à dîner, acheter de nouvelles chaussures, le dernier best-seller, ou même une voiture. Pour répondre à ces attentes, et à ces nouveaux modes d'acquisition, il semblait naturel d'offrir aux clients un service en ligne pour la souscription de leur assurance auto. Mais pourquoi s'arrêter là ? Pourquoi déclarer un sinistre ne pourrait pas être aussi simple et rapide que de souscrire une police d'assurance ? Aujourd'hui, déclarer un sinistre peut relever du parcours du combattant : passer un appel ; patienter en ligne ; échanger avec un conseiller ; être mis en attente ; être mis en attente de nouveau ; être transféré vers un autre service (parfois plusieurs fois) ; répéter des informations générales ou répondre à des questions de sécurité à maintes reprises ; effectuer un suivi en passant d'autres appels téléphoniques et / ou en envoyant des e-mails ; attendre patiemment ; recevoir l'indemnisation. Malheureusement, même quand l'assuré obtient gain de cause, il a souvent l'impression que les choses auraient pu et dû être plus simples et plus rapides.

Gestion des Sinistres



Or si la frustration ressentie par les assurés constitue en soi un motif pour réévaluer le mécanisme même du processus de gestion de sinistres, il convient également de rappeler qu'il s'agit là d'une question opérationnelle déterminante pour l'activité de toute compagnie d'assurance. C'est le

premier centre de coûts du secteur et il se compose de deux éléments : le paiement même de l'indemnisation et le processus de gestion permettant d'aboutir à ce règlement. Pour les grands assureurs du secteur IARD, qui traitent des millions de déclarations chaque année, le coût que représente ce processus est énorme. Et pour ces grandes sociétés, la gestion des déclarations de sinistre implique la coordination de centaines de milliers de gestionnaires, d'experts et / ou d'enquêteurs. Au vu des ressources humaines nécessaires pour examiner les données des déclarations, ainsi que des délais et du manque d'efficacité qu'implique une telle coordination en vue de régler une demande, il en ressort clairement que plus la gestion est longue, plus elle est coûteuse pour l'assureur. Et, comme nous l'avons indiqué précédemment, elle risque d'être contrariante pour le client. Il est donc essentiel d'améliorer ce processus.

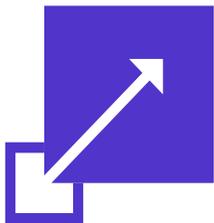
On est ainsi en droit de se demander comment le secteur des assurances peut s'y prendre pour y parvenir. La bonne nouvelle c'est qu'il existe déjà des technologies disponibles sur le marché, conçues pour améliorer les deux aspects du processus de gestion des sinistres: l'expérience client et l'efficacité opérationnelle. L'intelligence artificielle (IA) qui, lorsqu'elle est utilisée de façon adéquate, s'est déjà avérée particulièrement efficace pour détecter des comportements suspects dans le cadre des réclamations, des déclarations de sinistre et des demandes de souscription. Elle permet aux assureurs non seulement d'offrir une expérience client exceptionnelle, mais aussi d'augmenter leur efficacité opérationnelle et de réduire leurs coûts. Il s'agit d'utiliser l'IA pour soutenir le processus décisionnel en matière de gestion de sinistres, soit en vue d'améliorer le parcours du client en libre-service, soit pour faciliter le travail du gestionnaire de sinistres.

Un parcours client en libre-service, reposant sur l'IA, est idéal pour de nombreuses raisons. Comme nous l'avons expliqué

plus haut, la gestion des sinistres consiste à prendre de nombreuses décisions individuelles depuis la demande initiale jusqu'à son règlement. Des décisions humaines en général. Or, même pour des sinistres censés être simples, le temps et l'énergie consacrés à ces décisions sont considérables. L'IA permet désormais de les automatiser en s'appuyant sur les données et expériences passées. Elle procède à des analyses à chaque étape de la gestion des sinistres et détermine la suite à donner, en commençant par signaler les déclarations potentiellement frauduleuses. Lorsqu'elle établit qu'il n'y a pas de risque de fraude, elle continue à analyser la déclaration et à prendre des décisions pour faire progresser le processus. Si l'IA indique que l'intervention humaine est recommandée pour gérer la demande (parce qu'en réalité elle ne connaît pas la marche à suivre) l'automatisation prend fin et un gestionnaire prend le relais. Pour les assureurs, l'avantage est clair: leur relation avec les clients s'apparente à celle qu'ils entretiennent avec les entreprises de co-voiturage, de vente en ligne et autres entreprises numériques, ce qui est un plus pour l'expérience client.

“ L'objectif de cette amélioration est d'enrichir l'expérience client ainsi que le processus de gestion du côté des compagnies d'assurance, pour les clients qui sont attachés à une gestion plus traditionnelle de leur sinistre. ”

Les assureurs peuvent également déployer l'IA et des solutions informatiques décisionnelles pour faciliter le travail de leurs employés dans le cadre de la gestion des sinistres. Dans ce cas, l'IA est utilisée pour aider les gestionnaires à prendre des décisions plus rapides et plus efficaces. L'objectif de cette amélioration est d'enrichir l'expérience client ainsi que le processus de gestion du côté des compagnies d'assurance, pour les clients qui sont attachés à une gestion plus traditionnelle de leur sinistre. Cette idée suscite l'intérêt des acteurs du secteur confrontés à la disparition du savoir suite au départ à la retraite des gestionnaires les plus expérimentés, et aux difficultés de recruter de nouveaux opérateurs, sans expérience.



Certains peuvent se demander quel est l'intérêt de l'IA. Ne peut-on pas se contenter des règles métier et des technologies existantes ? La raison pour laquelle l'IA est plus efficace pour résoudre ces difficultés qu'une solution basée

sur des règles métier, est que même les sinistres « simples » exigent l'analyse et le traitement d'un nombre incroyable de données structurées et non structurées pour aboutir à un résultat optimal pour l'assuré et la compagnie d'assurance. La grande quantité de documents et de photos à traiter exige la coordination de plusieurs parties. Ce sont les complexités et les particularités de chaque déclaration de sinistre qui demandent tant d'efforts aux gestionnaires et font qu'une solution basée sur des règles métier ou des modèles basiques manque d'efficacité à grande échelle. Et c'est là que l'IA excelle, car on peut l'entraîner à prendre des décisions avec autant de précision qu'un expert, mais à une échelle pratiquement illimitée.

Dans tous les débats portant sur l'utilisation de l'IA pour accompagner la transformation du secteur de l'assurance, il est essentiel de rappeler qu'il ne s'agit pas de prôner le remplacement de l'activité humaine par la machine. L'IA est un outil. Elle apporte une vraie valeur ajoutée aux équipes des compagnies d'assurance. Et si l'IA est suffisamment efficace pour automatiser entièrement une partie des déclarations de sinistre et pour signaler des problèmes aux experts lorsqu'elle

n'est pas en capacité de prendre une décision avec un niveau de confiance de 99%, les assureurs peuvent allouer les ressources humaines à des services où leurs compétences seront plus profitables pour l'entreprise.

Nous sommes prêts pour révolutionner l'expérience client dans le secteur de l'assurance. Les assureurs sont arrivés à un point où le pourcentage de déclarations de sinistre pouvant être réglées de façon adéquate par une solution basée sur l'IA est de plus en plus élevé, et où l'IA peut être utilisée pour améliorer l'efficacité, la précision et la focalisation des gestionnaires sur les dossiers où leur expertise est le plus utile. L'IA est en mesure de soutenir l'efficacité opérationnelle, permet de mieux tirer parti des compétences et de l'expertise de chaque employé et surtout, et c'est peut-être le point le plus important, elle permet à l'assuré de mesurer pleinement le bénéfice de sa compagnie d'assurance.

“ Les assureurs sont arrivés à un point où le pourcentage de déclarations de sinistre pouvant être réglées de façon adéquate par une solution basée sur l'IA est de plus en plus élevé, et où l'IA peut être utilisée pour améliorer l'efficacité, la précision et la focalisation des gestionnaires sur les dossiers où leur expertise est le plus utile. ”

À Propos de Shift



Éric Sibony est cofondateur et directeur scientifique de Shift Technology, fournisseur de solutions d'automatisation des déclarations de sinistre et de détection des fraudes basées sur l'IA pour le secteur mondial de l'assurance. Depuis la création de la société, Éric supervise la conception de la solution et son évolution, ainsi que la recherche et le développement des algorithmes utilisés. Il détient un doctorat dans le domaine du Machine Learning.

SHIFT

A propos de Shift

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 www.shift-technology.com/fr