

Au-delà de la facilité: repensez les sinistres

- **Faites appel à la technologie pour faire de votre processus sinistres une expérience transparente, pratique et fluide pour toutes les parties prenantes**



Introduction

Le monde se transforme en un environnement ultra digitalisé. Les consommateurs s'attendent à des parcours digitaux modernes pour toutes les situations du quotidien et veulent s'engager avec un prestataire de services selon leurs propres conditions et les points de contact qu'ils choisissent. Les assureurs cherchent des opportunités pour innover et s'engager auprès de leurs clients tout en se développant efficacement et en optimisant leurs opérations. Un sinistre est le point de contact le plus important avec un client : c'est le moment de vérité.

Les nouvelles technologies offrent aux assureurs la possibilité de créer une expérience sans friction pour leurs assurés, d'accroître l'engagement avec eux grâce à des services proactifs et d'optimiser l'ensemble de leurs opérations et dépenses en matière de sinistres. Les prestataires de services peuvent être intégrés facilement dans l'ensemble du processus. Quant aux gestionnaires et experts sinistres, ils bénéficient d'une meilleure expérience sinistres grâce à l'intégration de données analytiques dans leur workflow opérationnel, ce qui leur permet de prendre des décisions avisées.



Navigate what's next.

AU DELÀ DE LA FACILITÉ: REPENSEZ LES SINISTRES

La gestion des sinistres dans un monde hyper-digitalisé

La gestion de sinistres est une fonction cruciale pour tout assureur. Il s'agit d'un processus complexe qui implique bien souvent de nombreuses parties prenantes. Toutes aspirent à un processus de gestion des sinistres sans accroc. Les expériences vécues au quotidien, sous l'impulsion de notre monde hyper-digitalisé et des services proposés par des sociétés comme Amazon, Spotify et Netflix, sont à l'origine de cette attente et mettent la barre très haut. L'assuré attend donc de la transparence et un règlement rapide. Les gestionnaires et experts sinistres souhaitent des workflows transparents et des informations qui les aident à régler un sinistre et de prendre la bonne décision. Les prestataires de services recherchent une intégration homogène au processus sinistre, afin de fournir leurs services à l'assuré de manière transparente et d'interagir efficacement avec l'assureur.

La digitalisation offre une variété d'avantages tout au long du processus sinistres. Les appareils connectés, l'IoT et la télématique sont des facilitateurs pour la prévention proactive des risques ou les services de conseil en matière de risques. Cette même technologie permet d'automatiser la déclaration de sinistre et d'appuyer les assurés de façon proactive dans des situations où stress et émotions se côtoient. L'IA et le machine-learning assistent l'expert sinistres grâce à des informations en temps réel qui lui permettent de prendre des décisions avisées sur le sinistre, de le segmenter et d'impliquer les bonnes parties dès le début, ou de soutenir l'automatisation complète des cas de sinistres. La technologie mobile et les nouvelles sources de données, associées à des analyses avancées, rationalisent le processus d'évaluation et de réparation des sinistres en réduisant les délais ou en fournissant des estimations plus précises. Cette même technologie peut également contribuer partiellement ou totalement à l'automatisation du processus, ce qui permet d'améliorer l'efficacité opérationnelle et la satisfaction des clients.

Prévention des sinistres Gestion des risques



Notification proactive grâce à l'IoT et à la télématique

Déclaration de sinistres (FNOL)



Automatisation de la déclaration de sinistre et livraison de données structurées relatives aux sinistres

Gestion des Sinistres



Prévision, segmentation et affectation intelligentes des sinistres

Evaluation et Réparation



Services mobiles et proactifs avec devis automatisés

Règlement des sinistres



Paiements, facturation et analyse des recours automatisés

La technologie digitale permet à toutes les parties prenantes de bénéficier d'une expérience sinistres fluide



Les clients veulent de la rapidité, de la facilité et de la transparence

Les attentes des clients sont de plus en plus élevées. Les assurés exigent de la transparence sur leurs garanties, ainsi qu'une interaction pratique et fluide avec leurs assureurs, en particulier en cas de sinistre. Les assurés recherchent un soutien proactif dans des moments où stress et émotions se côtoient. Il s'agit du moment de vérité pendant lequel les assurés attendent de leur assureur qu'il couvre leurs pertes. La satisfaction des assurés est principalement déterminée par l'expérience sinistres, et dans de nombreux cas par le délai de règlement. Dans [une enquête menée par Guidewire en 2020](#) au Royaume-uni, en France et en Allemagne, les assurés ont déclaré que « l'indemnisation rapide des sinistres » était l'attribut de qualité essentiel d'une compagnie d'assurance (Royaume-uni 40 %, France 63 %, et Allemagne 70 %). Les assurés souhaitent de plus en plus bénéficier d'une meilleure transparence sur le statut de leur sinistre et sur les motifs de la décision de règlement.

La pandémie n'a fait qu'alimenter ce souhait avec des situations dans lesquelles les assureurs n'ont pas indemnisé les sinistres pour interruption de l'activité ou fermeture de l'entreprise. Dans certains cas, les assurés s'attendaient à être dédommages, mais leur police n'incluait pas les événements de type pandémie. C'est donc l'occasion parfaite pour démocratiser le langage de l'assurance et simplifier les produits d'assurance, de manière à combler cet écart de perception entre un assureur et ses clients. En parallèle, les assureurs cherchent à utiliser des canaux digitaux ainsi que des notifications proactives, telles que les push, afin de tenir le client informé au mieux du statut actuel de son dossier. Des chatbots pourraient aussi être utilisés à titre d'alternative à l'interaction personnelle. Toutefois, il faut également mentionner que l'interaction humaine reste plébiscitée, en particulier dans les situations de sinistres plus complexes ou riches en émotions. Ceci nécessite une véritable stratégie omnicanale dans laquelle tous les points de contact fournis à l'assuré sont interconnectés en temps réel et le client peut choisir et changer de service comme il le souhaite.

Les experts sinistres ont besoin d'informations intégrées de manière transparente dans leur workflow

Les gestionnaires et experts sinistres doivent traiter une grande quantité de données et d'informations lors de l'évaluation d'un sinistre. Ils doivent collecter et prendre en compte de nombreuses données fournies avec le sinistre, mais aussi interagir avec de nombreuses parties externes afin de recueillir des informations supplémentaires, de demander des services de réparation ou d'effectuer des paiements. La fluidité, l'efficacité et la rapidité du processus de sinistre dépendent de leur réussite. Celle-ci détermine la satisfaction de l'assuré et le résultat opérationnel de la compagnie d'assurance. Les assureurs doivent fournir à leurs équipes des capacités modernes de gestion des sinistres, une vue globale de toutes les informations relatives au sinistre, un soutien proactif grâce à des informations fondées sur des données et un workflow intégré leur permettant d'interagir avec les parties prenantes internes et externes de manière uniforme. Des informations telles que l'évaluation de la fraude doivent être directement intégrées dans le workflow sinistres, tout comme la possibilité de commander des services d'évaluation ou de réparation. Les tâches simples doivent être automatisées, pour que l'expert sinistres puisse se concentrer sur les tâches plus complexes. Ces dernières doivent être éclairées par des informations et données directement accessibles, comme la prédiction de la gravité du sinistre. Grâce à toutes ces capacités unifiées, les experts sinistres disposeront d'un environnement agréable pour susciter l'intérêt des clients avec rapidité, transparence et facilité. Ceci aura des répercussions directes sur la satisfaction des clients et améliorera l'excellence et l'efficacité des opérations de traitement des sinistres des assureurs.



Navigate what's next.

AU DELÀ DE LA FACILITÉ: REPENSEZ LES SINISTRES

Les fournisseurs de données et de services d'indemnisation attendent une intégration et une automatisation transparentes

Le cycle de vie des sinistres implique de nombreuses parties prenantes externes et de nombreuses intégrations avec des services de données ou des prestataires de services. Les services de détection des fraudes sont des exemples de services de données ; les entreprises de réparation de voitures sont des exemples de prestataires de services. Ces parties prenantes externes doivent être intégrées de manière transparente au workflow sinistres, afin de permettre aux équipes sinistres d'exploiter les informations ou d'interagir directement avec ces parties prenantes avec la plus grande efficacité. Les services de données externes doivent alimenter le processus d'indemnisation en temps réel. Par ailleurs, les prestataires de services externes doivent interagir avec les équipes chargées du traitement du sinistre dans une démarche intégrée, et vice-versa. L'intégration directe de tous ces services dans le système de gestion des sinistres est nécessaire. Cela permettra de satisfaire les parties prenantes et de leur faciliter la tâche, de créer un environnement et un écosystème intégrés de traitement des sinistres qui favoriseront l'innovation, la collaboration et l'efficacité, de réduire les dépenses directes et indirectes de l'assureur en matière de sinistres, et enfin de satisfaire les assurés au moment où ils ont le plus besoin de leur assureur.

Gestion des sinistres digitalisée

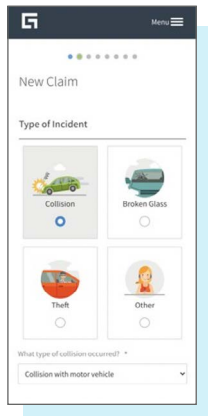
Les expériences digitales omnicanales sont essentielles à une interaction transparente entre tous les participants au cycle de vie du sinistre. Guidewire fournit des expériences digitales intégrées aux assurés, aux équipes sinistres et aux prestataires de services de réparation, afin qu'ils puissent tous communiquer, se connecter et échanger des informations en temps réel tout au long du processus, sur l'appareil de leur choix.

Guidewire ClaimCenter permet aux assureurs de transformer leur gestion des sinistres en une expérience différenciante, grâce à un processus adaptatif de déclaration de sinistre (FNOL) qui répond aux besoins uniques des clients. Grâce à une intégration directe, une communication et une collaboration simplifiées entre les vendeurs, les experts et les clients, il devient facile de garantir un service rapide et fiable.

ClaimCenter permet également aux assureurs de fournir des canaux numériques en libre-service à leurs clients, afin de suivre leurs remboursements facilement, de télécharger photos et documentation, de sélectionner les réparateurs de leur choix en fonction de leur emplacement et de communiquer avec les experts où qu'ils se trouvent.

Les équipes sinistres recevront en temps réel toutes les mises à jour ou informations relatives au sinistre, et feront immédiatement progresser le processus de règlement des sinistres.

Les prestataires de services de réparation ont un accès direct à toutes les informations nécessaires provenant du système de gestion de sinistres, communiquent en temps réel avec l'assureur, reçoivent les demandes de réparation et émettent des propositions de réparation pour approbation en temps réel.





Gestion des sinistres intelligente

Les données et l'analytique avancées, comme l'IA ou le machine-learning, sont essentielles pour une prédiction intelligente du sinistre, une estimation de sa gravité, son affectation et sa segmentation. Les équipes sinistres ont besoin de connaissances approfondies intégrées dans leur workflow d'ajustement afin de prendre des décisions avisées sur un sinistre. Dans le même temps, les données analytiques peuvent être utilisées au début du cycle de vie du sinistre pour déterminer si ce dernier peut être traité de façon automatisée, ou s'il doit être redirigé vers une équipe de spécialistes en raison de sa complexité.

Guidewire ClaimCenter et sa fonction Guidewire Predictive Analytics intégrée directement dans le processus de sinistre permet d'optimiser les opérations de gestion des sinistres et aide les organismes de gestion de sinistres à gérer les coûts, tout en augmentant la satisfaction des clients. Le fait d'analyser plusieurs ensembles de données, d'apporter des conseils aux décideurs de première ligne et de mesurer constamment la valeur métier permet de mieux gérer l'indemnisation et les frais de gestion des sinistres.

Voici quelques cas d'utilisation possibles avec Guidewire ClaimCenter et Guidewire Predictive Analytics:

Cas d'utilisation	Description	Avantages
Segmentation initiale	Classification, affectation et attribution des sinistres immédiatement après la déclaration de sinistre (FNOL) ou le rapport d'accident	<ul style="list-style-type: none">• Amélioration de l'efficacité et du traitement direct (Straight-Through Processing)• Réduction du taux de réaffectation• Amélioration de la productivité des sinistres et de la précision des provisions
Revalorisation de la gravité	Système d'avertissement anticipé pour les sinistres qui risquent de connaître une évolution défavorable	<ul style="list-style-type: none">• Utilisation ciblée de ressources expérimentées• Réduction de l'indemnisation et des dépenses pour les sinistres importants• Diminution du taux de litige
Détection des recours	Identification et renvoi des sinistres qui peuvent donner lieu à un recouvrement des coûts par un tiers (ex : collision, subrogation de construction)	<ul style="list-style-type: none">• Amélioration de la création ou de la préservation d'opportunités de subrogation grâce à une intervention anticipée• Augmentation du recouvrement grâce à la réduction des fuites et à une meilleure hiérarchisation des opportunités
Détection des risques de contentieux	Identification et revalorisation des sinistres qui sont plus susceptibles d'être représentés par un avocat ou de faire l'objet d'un litige	<ul style="list-style-type: none">• Réduction du taux de litiges• Utilisation ciblée de ressources expérimentées• Réduction de l'indemnisation et des dépenses pour les sinistres importants



Navigate what's next.

AU DELÀ DE LA FACILITÉ: REPENSEZ LES SINISTRES

Identification des pertes totales	Identification des pertes totales avant que des dépenses ne soient engagées pour la réparation du véhicule, identification des véhicules réparables classés comme pertes totales dans la déclaration de sinistre	<ul style="list-style-type: none">• Identification plus rapide des véhicules endommagés qui ne valent pas la peine d'être réparés• Réduction des frais de remorquage, de stockage et d'estimation• Réduction de l'indemnisation sur les véhicules réparables
Réduction des frais : règlement sur le terrain	Classification des sinistres qui doivent être évalués par un expert sur le terrain par opposition aux sinistres qui peuvent être traités à distance	<ul style="list-style-type: none">• Réduction des frais de règlement sur le terrain• Réduction de l'indemnisation pour les sinistres traités à distance
Prédiction de la satisfaction client	Identification anticipée des sinistres qui peuvent entraîner une mauvaise satisfaction ou fidélisation du client	<ul style="list-style-type: none">• Amélioration de la satisfaction client• Amélioration de la fidélisation des clients importants

Gestion des sinistres connectée

L'objectif d'une gestion des sinistres « connectée » est de proposer une expérience sinistres efficace et sans accroc. Une telle expérience n'est pas seulement destinée à l'assuré, avec des solutions de communication innovantes comme les chatbots, par exemple. Elle s'adresse également à d'autres participants, comme les prestataires de services de réparation et les fournisseurs de données, qui enrichissent le cycle de vie des sinistres par des services à valeur ajoutée. Ces services doivent être pré-intégrés et pré-développés avec le workflow sinistres.

Avec des startups insurtech et des technologies de pointe si nombreuses, il n'est pas toujours évident d'identifier les solutions qui pourront réellement apporter une valeur ajoutée au système et aux opérations cœur de métier des assureurs. De plus, les ressources pour les projets d'intégration de longue durée sont rares et difficiles à justifier, ce qui complique considérablement l'approche « test and learn » pour parvenir à innover. Guidewire Marketplace est un ensemble de plus de 125 applications et contenus préconçus, validés et fiables pour la plateforme Guidewire. Qu'il s'agisse d'acteurs établis ou d'insurtechs, Marketplace permet aux assureurs d'accéder à l'ensemble le plus complet et le plus innovant de solutions pour étendre les capacités de leur plateforme et faire progresser leur activité.

Cela permet aux assureurs d'accélérer l'innovation et de différencier leur entreprise grâce à des applications, du contenu, et bien plus encore provenant de la marketplace des solutions IARD la plus vaste et la plus complète du monde. Avec de multiples catégories d'applications couvrant un large éventail de capacités, Marketplace permet aux assureurs de créer l'écosystème qui leur ressemble, avec Guidewire. Guidewire valide toutes les applications de Marketplace pour s'assurer que les solutions sont compatibles, sécurisées et de haute qualité. Plus important encore, les solutions apportent la valeur métier que les assureurs attendent des partenaires Guidewire.



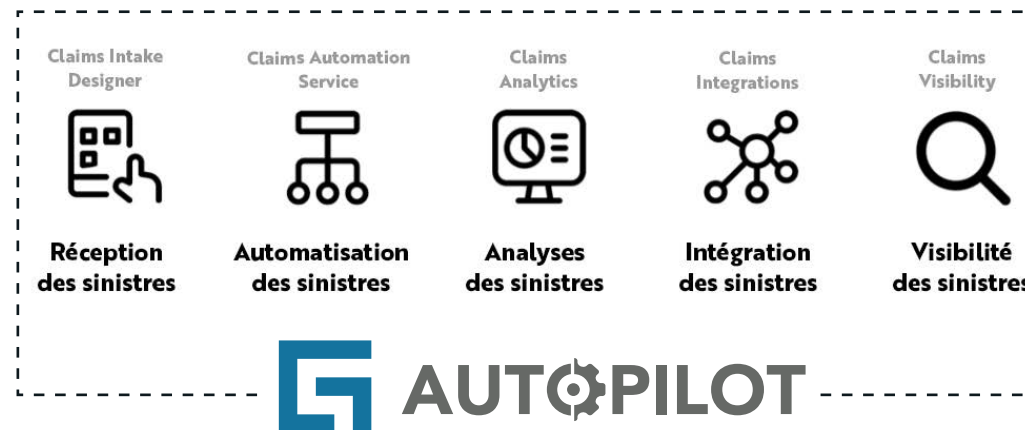
Navigate what's next.

AU DELÀ DE LA FACILITÉ: REPENSEZ LES SINISTRES

Guidewire Claims Autopilot: la vision de Guidewire pour l'automatisation des sinistres

La prochaine évolution de la gestion des sinistres implique toutes les capacités ci-dessus. La gestion innovante des sinistres doit être digitale, intelligente et connectée. Ceci sera possible en adoptant de nouveaux canaux et technologies digitales, en capitalisant sur l'IA, sur les outils analytiques intégrés et sur la business intelligence, et en accompagnant l'innovation avec une intégration transparente de solutions externes innovantes dans le cycle de vie des sinistres.

Pour concrétiser cette vision de l'avenir des sinistres, Guidewire investit dans le domaine de l'automatisation avec Guidewire Claims Autopilot. Cette fonction permettra aux assureurs d'adopter une approche privilégiant un traitement automatisé des sinistres. Claims Autopilot comprend cinq domaines principaux qui mettent à profit l'intelligence artificielle, l'analytique et des technologies digitales, afin de permettre aux assureurs d'offrir de meilleures expériences aux clients tout en réduisant les dépenses d'exploitation..



Tout commence par la réception des sinistres, qui devient une expérience modulable, adaptable et entièrement digitale. Les utilisateurs métier pourront personnaliser ces expériences grâce à Claims Intake Designer, qui leur permettra de concevoir, de définir et de modifier rapidement une série de questions visant à identifier la nature du sinistre.

Claims Automation Service travaillera en coulisses pour évaluer chaque sinistre tel qu'il arrive dans ClaimCenter et commencera une série de processus afin d'automatiser la totalité du sinistre. Si une anomalie intervient lors de l'automatisation, le sinistre sera traité manuellement et, une fois évaluée, il sera repris et les autres étapes du sinistre seront automatisées.



Navigate what's next.

AU DELÀ DE LA FACILITÉ: REPENSEZ LES SINISTRES

Claims Automation Service sera alimenté par Claims Analytics, qui s'appuiera sur l'intelligence artificielle (IA) pour exploiter les données et les informations analytiques afin d'automatiser les processus tout au long du cycle de vie des sinistres. Claims Analytics aidera également les assureurs à obtenir des données analytiques sur les sinistres traités par le Claims Automation Service grâce à des paramètres qui incluent les délais, les décomptes, les données financières et les mesures de comparaison.

Par ailleurs, Claims Autopilot exploitera le vaste écosystème de partenaires et d'insurtechs de Guidewire afin de rationaliser les intégrations de services tiers (tels que la détection des fraudes et l'estimation par l'IA) dans Claims Automation Service.

Le service rapide et automatisé n'est qu'un aspect de Claims Autopilot. Il aidera également les assureurs à proposer une meilleure expérience client tout au long du processus sinistre grâce à une visibilité totale des mises à jour du statut d'avancement et des communications bidirectionnelles accessibles partout.

Suscitez l'intérêt des parties prenantes pendant le cycle de vie du sinistre grâce à des expériences fluides

L'avenir de la gestion de sinistres va bien au-delà de la facilité. Elle fournit une expérience satisfaisante aux assurés, aux équipes sinistres, aux prestataires de services sinistres et aux autres parties prenantes du cycle de vie du sinistre. Elle nécessite une plateforme de sinistres digitale, intelligente et connectée, proposant un parcours client fluide, des outils analytiques intégrés, des services à valeur ajoutée innovants, et des capacités d'automatisation sophistiquées. L'unification de ces capacités permettra d'améliorer la satisfaction et la fidélisation des clients, de réduire les dépenses opérationnelles et les dépenses liées aux pertes d'indemnisation, et augmentera l'excellence opérationnelle.

Enfin, chaque partie prenante du cycle de vie des sinistres bénéficiera d'une rapidité, d'une facilité et d'une transparence, tout en profitant d'une expérience sans accroc.

Guidewire est la plateforme à laquelle les assureurs IARD font confiance pour communiquer, innover et se développer efficacement. Nous associons les applications cœur de métier, le digital, l'analytique et l'IA dans notre plateforme sous forme de service cloud. Grâce à la plus grande équipe de R&D, à notre équipe services, et à l'écosystème de partenaires le plus vaste du secteur, nous évoluons et innovons continuellement pour répondre à vos besoins. C'est pour cette raison que plus de 400 assureurs utilisent Guidewire. www.guidewire.fr