GUIDEWIRE

LIVRE BLANC

Développer des relations avec les assurtechs pour stimuler l'innovation

> **L'ascension fulgurante des assurtechs sur la scène internationale constitue un tremplin sur lequel les assureurs devraient pouvoir s'appuyer pour renforcer leur activité. Néanmoins, bâtir une relation solide et adaptée avec une assurtech peut se révéler complexe et il est possible d'en tirer quelques enseignements.**

Introduction

Les assureurs qui souhaitent intégrer des solutions innovantes à leur pile technologique afin d'améliorer leurs gammes de produits et leurs processus sont forcément tentés de rejoindre une communauté d'assurtechs. Les assurtechs elles-mêmes cherchent à nouer des partenariats avec les assureurs afin de stimuler leur croissance. Pourtant, assureurs et assurtechs sont deux types d'entreprises très différentes et les opportunités exceptionnelles qui découlent de leur association s'accompagnent souvent d'obstacles potentiels.

Les assurtechs, une source d'innovation

Les assurtechs concentrent leurs efforts sur les technologies qui leur permettent de transformer la manière dont les produits de l'assurance sont conçus, commercialisés et gérés. Ces entreprises ont connu un essor exceptionnel et le monde compte aujourd'hui environ 1 700 assurtechs en activité. (Source : Venture Scanner)

Ces start-ups font l'objet de nombreux investissements. Selon CBI Insights, le secteur des assurtechs a levé environ 7,4 milliards de dollars de fonds au premier semestre 2021. Il est frappant de noter que ce montant dépasse déjà les 7 milliards de dollars d'investissements collectés au cours de l'année 2020. Ces fonds leur permettent de développer rapidement des solutions innovantes dont les assureurs traditionnels peuvent bénéficier.

Auparavant considérées comme une menace par ces mêmes assureurs, de nombreuses assurtechs se positionnent aujourd'hui de manière à leur apporter un soutien plutôt que de perturber des modèles commerciaux bien établis. Le type d'innovations auxquelles les assureurs accèdent grâce aux assurtechs permettent notamment de simplifier les processus d'entreprise, d'encourager l'acquisition de nouveaux clients ou de gérer les risques de façon beaucoup plus efficace.

FRISS, la start-up hollandaise, constitue un très bon exemple d'assurtech qui fournit des solutions innovantes aux assureurs, grâce à l'automatisation d'environ 200 processus de détection des fraudes et des risques pour les assureurs IARD, au moyen de solutions alimentées par l'intelligence artificielle (IA). Selon FRISS, entreprise fondée en 2006, la manière dont les assureurs exploiteront l'IA devrait leur permettre notamment d'effectuer des économies s'élevant à plus de 2 milliards de dollars dans le domaine de la prévention des fraudes (Source : Silicon Canals). Les assureurs qui travaillent avec FRISS bénéficieront également des 65 millions de dollars de nouveaux financements levés par l'assurtech, dont une partie sera allouée à l'innovation produit.

Stimuler l'innovation grâce aux assurtechs

Les assurtechs cherchent à nouer des partenariats stratégiques avec les assureurs traditionnels. Sachant que tous ne sont pas rendus publics, il est difficile d'estimer précisément le nombre de partenariats existants. Selon CBI Insight, environ 180 ont été noués depuis 2017 entre des assurtechs et des assureurs ou des réassureurs tels qu'Axa, QBE ou Allianz. Le nombre de nouveaux partenariats chaque trimestre se situe donc entre 20 et 30.

Sachant que les deux parties sont très différentes par leur nature et leur fonctionnement général, ces partenariats comportent inévitablement une part de risque.

Souvent, les assureurs sont de grandes entreprises fortement ancrées dans une tradition qui remonte à plusieurs siècles. Elles se caractérisent par la manière dont elles ont su garantir leur longévité en prenant des risques calculés et en adoptant une posture prudente et conservatrice dans tout ce qu'elles font ou s'abstiennent de faire. En conséquence, alors que la plupart des assureurs sont bien conscients qu'il leur faut s'adapter à la réalité actuelle du marché, la voie du changement et de l'innovation est souvent jalonnée d'obstacles et leur évolution ne s'opère pas assez rapidement.

Les assurtechs, en revanche, sont des entreprises extrêmement jeunes. Elles sont conçues pour évoluer rapidement et prendre des risques en matière d'investissements et de développement de produits. Elles concentrent leurs efforts sur une mise sur le marché et une évolution rapide.

De bien des manières, assureurs et assurtechs forment un couple improbable. Il semble évident que des problèmes et des tensions peuvent surgir entre elles. Pourtant, les assureurs qui s'associent avec des assurtechs afin de stimuler l'innovation rencontrent un succès indéniable.

Il semble donc intéressant de se demander quelles sont les bonnes pratiques que les assureurs doivent adopter afin de s'associer à une assurtech.

Bien définir ses attentes

Aux premières heures de la romance entre assureurs et assurtechs, certains assureurs avaient tendance à s'engager dans une relation sans avoir défini d'objectifs clairs au préalable. Quelques-uns semblent même avoir noué des partenariats avec pour seul motif de se mettre à fréquenter des entreprises « en vogue », espérant que leur exposition à des technologies dernier cri aurait un effet contagieux.

Le monde actuel évolue bien trop vite pour qu'une telle approche puisse être efficace et il est essentiel que les assureurs définissent précisément leurs attentes. Il s'agit d'une première étape incontournable qui leur permettra d'évaluer si une assurtech est capable de leur apporter ce dont ils ont besoin.

L'une des erreurs à éviter au cours de cette phase consisterait à trop se focaliser sur la technologie. Le fait de s'associer à une assurtech simplement parce qu'elle permet à votre entreprise d'accéder rapidement à l'analyse de données alimentée par l'IA ou à la data science risque de se solder par une déception. Pour bien faire, il est important que les assureurs se concentrent sur leurs objectifs métier, sur la manière dont ils souhaitent les réaliser et enfin, sur ce que la technologie peut leur apporter pour y parvenir.

Se rendre attractifs

Pour collaborer efficacement avec des start-ups qui possèdent des modes de travail différents et des pratiques décisionnelles spécifiques, un assureur doit d'abord connaître sa propre culture d'entreprise en profondeur.

Afin de convaincre une assurtech de sauter le pas et de bénéficier de sa capacité d'innovation, les assureurs doivent créer une trame qui connecte la start-up et l'entreprise d'assurance. Cela peut se traduire par la mise en place d'un service dédié à l'innovation au sein de l'entreprise ou de la ligne métier qui a besoin de l'aide d'une assurtech, comme le traitement des sinistres, la prospection client, ou encore la prévention des fraudes et des risques, par exemple.

Il est possible de passer outre l'aspect rebutant du processus d'approvisionnement d'un assureur. En effet, les processus administratifs vieillissants font peser un lourd fardeau sur une assurtech qui a un fonctionnement de start-up. La solution à ce problème consiste à créer des processus expéditifs pour la mise en place technique et la révision de documents juridiques afin de débuter le partenariat le plus rapidement possible.

En outre, il est essentiel de déterminer si la pile technologique d'un assureur est prête à s'intégrer avec les technologies potentielles du partenaire innovant. Les principaux éléments dont les assureurs doivent se doter incluent notamment une infrastructure informatique dans le cloud et une expertise en matière de DevOps.

Eviter une rupture prématurée

Une part du travail consiste à examiner minutieusement les candidats potentiels à un partenariat afin de déterminer avec certitude la capacité de ces partenaires à pallier un manque au sein de l'entreprise d'assurance traditionnelle. En résumé, les assureurs doivent faire preuve de diligence dans le processus de sélection de leur partenaire.

Identifier des assurtechs et construire une relation avec elles à l'occasion d'événements ou de conférences, peut nécessiter beaucoup de temps et d'efforts. Il est également nécessaire de nouer des liens avec les sociétés de capital-risque et les autres acteurs qui financent les assurtechs, afin d'obtenir des informations inestimables sur les motivations de ces financements et les caractéristiques de la start-up elle-même.

Une fois le partenariat conclu, il est important de concentrer son attention sur les collaborateurs internes et leur implication dans la réussite de ce projet. Il est essentiel de gagner l'adhésion de l'équipe dirigeante, au sein des lignes métier ou parmi les décideurs en charge de la technologie, de les convaincre que ce partenariat fait sens et qu'ils peuvent tirer un avantage mesurable des innovations auxquelles celui-ci leur donne accès. De fait, ces indicateurs doivent être définis dès le départ.

Certains collaborateurs de l'entreprise peuvent se montrer sceptiques quant à la réussite du projet. C'est pourquoi il est essentiel de tout faire pour que le partenariat soit rapidement couronné de succès. Lorsque vous avez trouvé une assurtech adaptée qui peut vous permettre de résoudre certains problèmes métier essentiels, il est important de ne pas mettre en péril le projet en ayant des attentes

démesurées. Avancez pas à pas et dressez la liste des indicateurs de succès dans un délai réaliste. Pour travailler main dans la main avec une assurtech, un assureur doit savoir se montrer flexible.

Se projeter dans une relation durable

Il est important d'évaluer le potentiel d'une assurtech sur le long terme, en particulier lorsque les technologies qu'elle offre sont essentielles au développement, à la vente et à la gestion des lignes produits qui constituent votre cœur de métier.

Il est important de définir la manière dont l'assurtech à laquelle vous vous associez devra évoluer afin qu'elle demeure une source d'innovation. Vous devrez donc étudier et réévaluer à de nombreuses reprises les plans de croissance et de financement de votre partenaire. Certains assureurs souhaiteront peut-être se pencher sur la possibilité d'investir eux-mêmes dans leurs partenaires.

Afin de pérenniser un partenariat avec une entreprise innovante, il est indispensable de nommer une personne chargée de superviser le succès de cette association. Issue de l'équipe responsable de l'innovation ou de la ligne métier concernée par le partenariat, elle aura pour tâches de superviser l'évolution de la relation, de s'assurer que celle-ci permet de créer de la valeur et d'être prête à y mettre un terme lorsqu'elle ne permettra plus à l'assureur d'accéder aux innovations dont il a besoin.

Un tremplin pour la réussite des assureurs

À mesure que les assureurs nouent des liens avec les assurtechs dans le but d'exploiter leurs capacités d'innovation, il devient de plus en plus nécessaire de disposer d'une plateforme logicielle commune. Une telle plateforme est le meilleur moyen pour les assurtechs d'établir des connexions avec les assureurs.

Pour les assureurs qui souhaitent bénéficier des dernières innovations des assurtechs, la capacité de ces dernières à opérer sur la même plateforme permet d'éliminer un véritable obstacle à l'adoption technologique, d'accélérer les déploiements et d'éviter de devoir former les collaborateurs à utiliser des tableaux de bord qu'ils ne connaissent pas.

Une plateforme dotée d'un environnement « sandbox » ou « bac à sable », qui permet de tester de nouveaux processus ou de nouvelles capacités en version pilote, est également un bon moyen d'introduire et de mettre à l'échelle des solutions innovantes pour un usage plus étendu.

Les avantages liés à une plateforme logicielle commune sont nombreux. Par exemple, la manière dont les solutions FRISS s'intègrent sur les plateformes de gestion des sinistres ou des polices est l'un des facteurs sur lesquels la start-up a bâti son succès. Selon FRISS, les assureurs peuvent ainsi mettre en service une innovation en moins de quatre mois, décupler leur ROI et augmenter de 80 % la rapidité de gestion des polices et de traitement des sinistres.

L'apport de Guidewire

Accéder à l'innovation en nouant des partenariats avec des assurtechs est un processus difficile et chronophage. Pour aider les assureurs, Guidewire prépare le terrain en classant les meilleures assurtechs par type d'innovations. Par ailleurs, l'entreprise crée, commercialise et assure la gestion de produits et de services assurantiels.

Guidewire a lancé son programme de partenaires il y a de nombreuses années. Celui-ci constitue aujourd'hui un écosystème bien établi capables de fournir un large éventail de conseils et de solutions complémentaires aux assureurs IARD, y compris des solutions mises au point par des assurtechs.

Pour les clients, la valeur de cet écosystème repose sur la manière dont InsuranceSuite, la plateforme technologique de Guidewire, permet de rassembler sa solution, les services et l'écosystème partenaire afin de mieux accompagner ses clients.

Guidewire travaille en partenariat avec plus de 142 assurtechs et autres éditeurs technologiques dans le monde entier afin de s'assurer que les solutions qu'ils proposent permettent de générer de la valeur, tout en garantissant un niveau de sécurité élevé et de qualité supérieure. Ces solutions sont conçues pour s'intégrer parfaitement avec l'InsuranceSuite, la plateforme à laquelle les assureurs IARD font confiance pour la gestion des polices et le traitement des sinistres.

La gamme d'assurtechs accessibles aux assureurs européens sur la marketplace Guidewire est riche et en perpétuelle évolution. Outre FRISS, celles-ci incluent notamment :

- **Eviid** – Leur outil de reporting vidéo probatoire permet aux professionnels en charge du traitement des sinistres et aux individus se trouvant sur site et à distance de capturer, de valider, de partager des vidéos et d'autres médias et d'y avoir accès plus rapidement et plus facilement.
- **Imburse** – Leur plateforme dans le cloud permet d'avoir accès à des technologies de paiement et aux fournisseurs de ces solutions, afin que les assureurs puissent faire appel sans processus d'intégration à un écosystème de paiement international destiné aux recouvrements et aux remboursements.
- **Shift** - Offre des solutions de détection des fraudes et d'automatisation du traitement des sinistres grâce à des technologies basées sur l'intelligence artificielle qui optimise les prises de décision et améliore l'expérience des assurés. Spécialement conçues pour le secteur de l'assurance, ces Solutions as a Service (SaaS) permettent d'identifier les fraudes commises par des individus ou des réseaux. Elles fournissent également des indications contextuelles afin que les assureurs puissent procéder au règlement des sinistres de façon pertinente et rapide.
- **In4mo Ltd** - Fournit des solutions pour les secteurs de l'assurance et de la construction. Celles-ci augmentent l'efficacité, la transparence et la rapidité des opérations menées par les assureurs, que ceux-ci gèrent un sinistre de construction complexe ou un projet de rénovation sur une propriété.

Navigate what's next.

- **Kube** - Met à la disposition des assureurs « Detector », une solution web qui permet la gestion des fraudes de bout en bout de la souscription à la gestion des sinistres.
- **Livegenic** – Offre des solutions vidéo collaboratives pour le secteur de l'assurance. Celles-ci permettent aux entreprises assurantielles du monde entier d'optimiser leurs flux de travail, de réduire les dépenses, et d'améliorer la satisfaction client.
- **Sprout.ai** – Fournit une solution d'automatisation des sinistres alimentée par l'IA aux assureurs du monde entier. Sa suite de produits inclut un service d'extraction de documents de référence sur le marché, spécialement conçu pour les données non structurées, les documents manuscrits et le contrôle de données relatives aux fraudes.
- **BDEO** – Utilise l'intelligence Visuelle pour analyser les dommages et estimer les coûts de manière précise et fiable. Cela permet aux compagnies d'assurance habitation d'automatiser leurs décisions et de résoudre les sinistres à une vitesse incroyable. Dans le cas d'un sinistre auto, la solution visuellel FNOL utilise les technologies de SmartPhoto et SmartVideo pour recueillir des preuves, analyser des dommages et proposer une estimation des coûts de réparation associés à la gestion d'un sinistre automobile.
- **Upptec** – Effectue des estimations automatisées (hors auto), uniformes et objectives qui se fondent sur de vastes quantités de données. Son exploitation de l'automatisation permet de fournir une évaluation en quelques secondes.

Les assureurs éprouvent un désir tout naturel de puiser dans le réservoir d'idées et d'innovations produites par la communauté des assurtechs afin d'améliorer leurs processus métier et les résultats de leurs collaborateurs et de leurs clients. L'un des principaux défis pour mener à bien ces projets consiste à déterminer si un assureur est prêt à débuter un partenariat, à l'entretenir et à s'associer avec une entreprise qui est dotée d'une culture et d'une organisation différente.

Pourtant, ces obstacles n'ont rien d'insurmontable. Guidewire dispose d'un écosystème étendu composé des meilleurs insurtech, capables de s'intégrer aux solutions de Guidewire et d'aider les assureurs à se transformer sur un grand nombre de maillons de la chaine de valeur. Le chemin aura beau être semé d'embûches, lorsque les deux parties s'efforcent de mettre en place un partenariat robuste et transparent, il est alors possible de surmonter ces obstacles, en particulier lorsque l'assurtech et l'assureur peuvent s'appuyer sur les conseils et l'accompagnement de qualité proposés par Guidewire.

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. Pour plus de renseignements, veuillez consulter notre site www.guidewire.fr.

© 2021 Guidewire Software, Inc. For more information about Guidewire's trademarks, visit http://guidewire.com/legal-notices. Document Published: 2021-09-13