

L'AUTOMATISATION DE LA GESTION DE SINISTRES

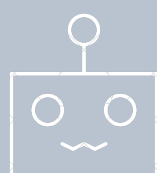


LA RELATION ASSUREUR-ASSURÉ

Le traitement de sinistres est un des seuls moments où il y a une réelle relation entre l'assureur et l'assuré. Ce moment est décisif pour la compagnie car il est révélateur de la qualité de service. 87% des assurés affirment que l'expérience client lors du traitement de sinistres est un élément décisionnel dans le renouvellement de leur contrat. Il est donc primordial de montrer à l'assuré toute son efficacité et d'être à la hauteur de la promesse client.



L'AUTOMATISATION ROBOTISÉE DES PROCESSUS



Les assurances ont de nombreux dossiers à traiter et pas toujours les outils adéquates. L'automatisation robotisée de tâches simples et répétitives permettrait de libérer 30%* du temps de gestion des employés qui pourraient se concentrer sur la relation client. OKAYO est un progiciel de gestion qui propose aux assureurs de gérer dans un outil intégrateur l'ensemble de leurs activités par l'intégration d'une solution BPM permettant de paramétrer des workflows dans un environnement totalement digitalisé.

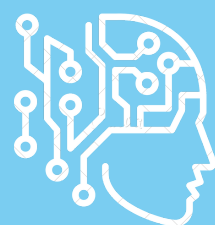
*Selon une étude Wavestone

L'IA DANS LE TRAITEMENT DE SINISTRES

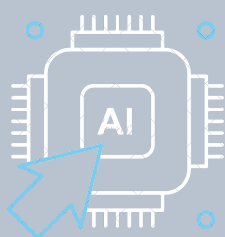
Aujourd'hui, 42%* des assureurs sont persuadés que l'utilisation de l'intelligence artificielle aura un fort impact sur leur activité. Si l'on entraîne l'IA à reproduire des schémas décisionnels corrects cela représentera un gain de temps pour ces assureurs. Lors du traitement de sinistres, il y a deux étapes principales qui peuvent être automatisées. Le traitement des informations communiquées par l'assuré et l'analyse du dossier dans le but de prendre une décision.

*Selon une étude Accenture

Comment exploiter l'IA afin d'économiser du temps lors du traitement de sinistres ?



PROCESSUS EN 4 ETAPES



Etape 1 : la réception de données transmises par l'assuré converties en informations exploitables.

Etape 2 : classification de dossier par une IA qui évalue la complexité du dossier et le risque de fraude. Shift technology, une insurtech française, a mis en place un algorithme permettant de détecter rapidement les fraudes.

Etape 3 : résolution du dossier par une IA. Si le dossier est associé à une situation similaire il est déjà résolu sinon un opérateur se charge du dossier.

Etape 4 : processus de résolution généré par un RPA et résultats communiqués au client.

CHEZ OKAYO, NOUS PENSONS QUE L'UTILISATION DE L'IA ET DES PROCESSUS DE ROBOTISATION PARTICIPENT AU FUTUR DE L'ASSURANCE.

C'EST POUR CELA QU'OKAYO A ÉTÉ CONÇU POUR POUVOIR S'INTERFACER SIMPLEMENT AVEC CES SOLUTIONS SANS COÛT D'INTÉGRATION

Pour en savoir plus, visitez www.okayo.fr