



European Industry Solution Center

SOA Leadership Center @ La Gaude

Innovation & Transformation dans la Gestion des Sinistres Habitations

Apollonie Sbragia, Solution Architect



European Business Solution Center, La Gaude

Sommaire

- Les missions du centre d'expertise SOA de La Gaude
 - Introduction
 - Innovation au service du métier
 - Processus de transformation des sinistres
 - Le prototype « Transformation de la gestion des sinistres »
 - Vidéo réalisée en collaboration avec un client français
 - Questions et Réponses



SOA Leadership Centers

learn *innovate* *discover* *design* *achieve*

Education & Training

- Training and instruction from leading SOA subject matter experts
- Certification and joint education programs with top Universities around the world
- Industry models, best practices, proven methodologies

Services

- Expert assistance, strategic direction on SOA implementation projects in all areas: Model, Assemble, Deploy, Manage & Governance
- Expertise across SOA Entry Point Scenarios
- Custom Code Development

Exhibitions & Demonstrations

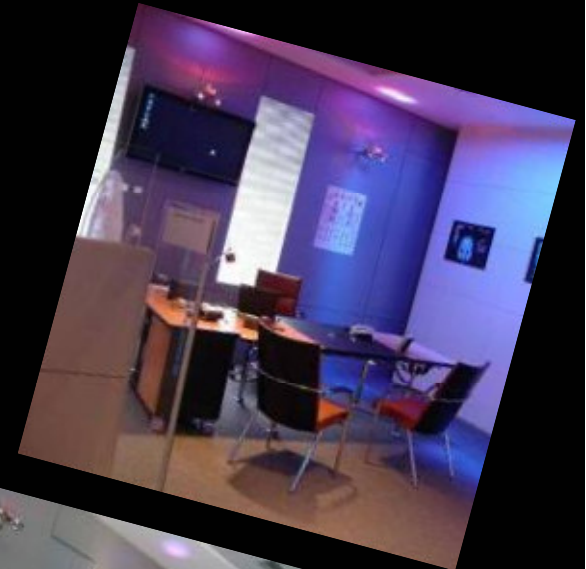
- Executive briefings and Architect Summits
- Cutting edge demonstrations, workshops
- Proof of Concepts, Proof of Technology





SOA
for Industry

The Industry Solution Center @ IBM Forum La Gaude



Isabelle Murard

Selected Topics

→ Innovation in Insurance

- Pay as you drive, Pay as you live and Pay as you consume
- GTO Global Technology Outlook
- GIO Global Innovation Outlook
- Insurance 2020 – Global and Europe

→ Applying Innovation Today

- Claims Transformation in P&C
- Life Insurance Transformation
- Insurance Operations of the Future (2007)
- Front Office (Contact Center, Agent System, Dialog Systems)
- Scan and Recognize / Routing and Distribution
- Process Automation

Selected Demonstrations

- Claims Transformation Demo (Home Insurance)
- P&C Insurance Prototype (US) – Rating and Underwriting
- Life Insurance Business Prototype (US)
- Life Insurance Infrastructure Prototype (US; using remote access to Montpellier)
- Commission Prototype with ILOG
- Risk & Compliance
- Telematics in Insurance
- Telehealthcare Demo
- Secure Trade Lane (Travel & Transportation)
- Insurance Service Hub (German language)
- Business Process Automation (1H/2007)
- Natural Language Voice Solutions for Insurance Contact Centers (FlashDemo)
- “Second Life” Introduction

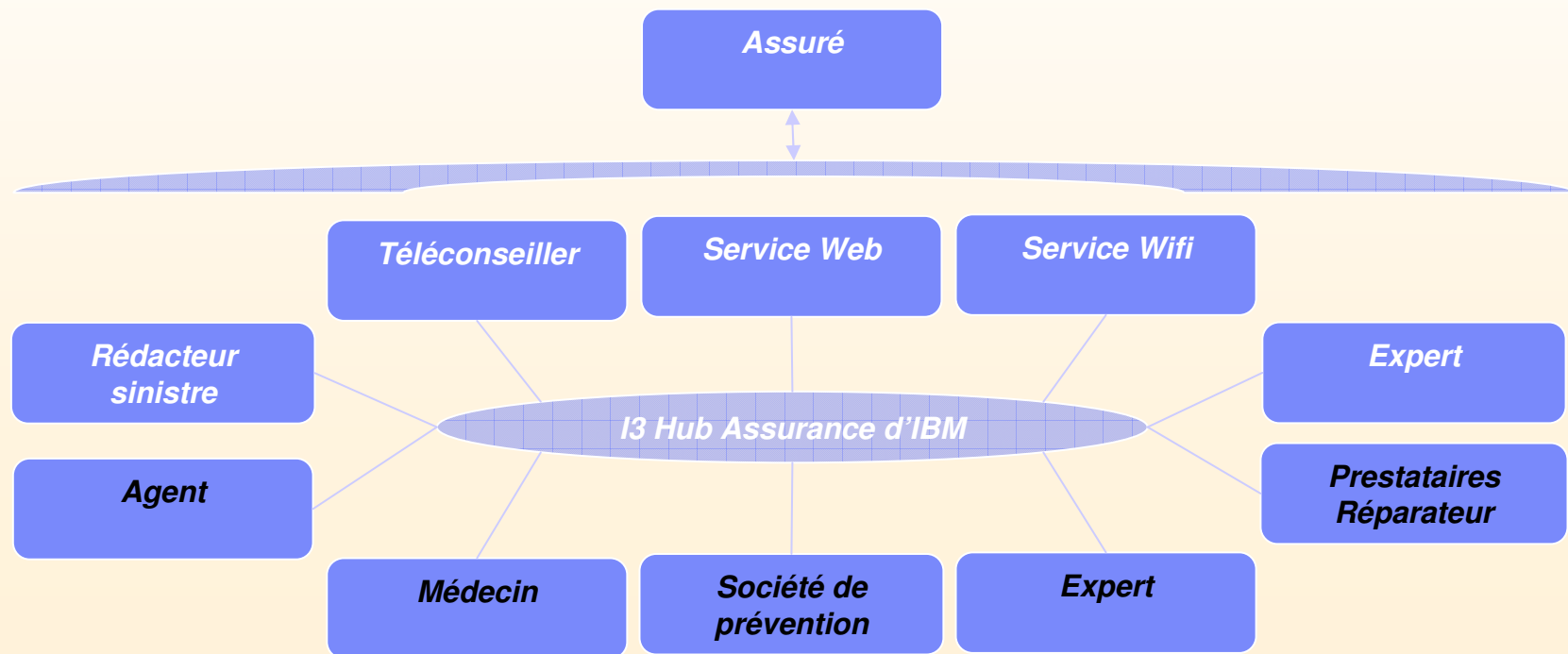


Sommaire

- Les missions du centre d'expertise SOA de La Gaude
- Introduction
- Innovation au service du métier
- Processus de transformation des sinistres
- Le prototype « Transformation de la gestion des sinistres habitation »
- Vidéo réalisée en collaboration avec un client français
- Questions et Réponses

Introduction

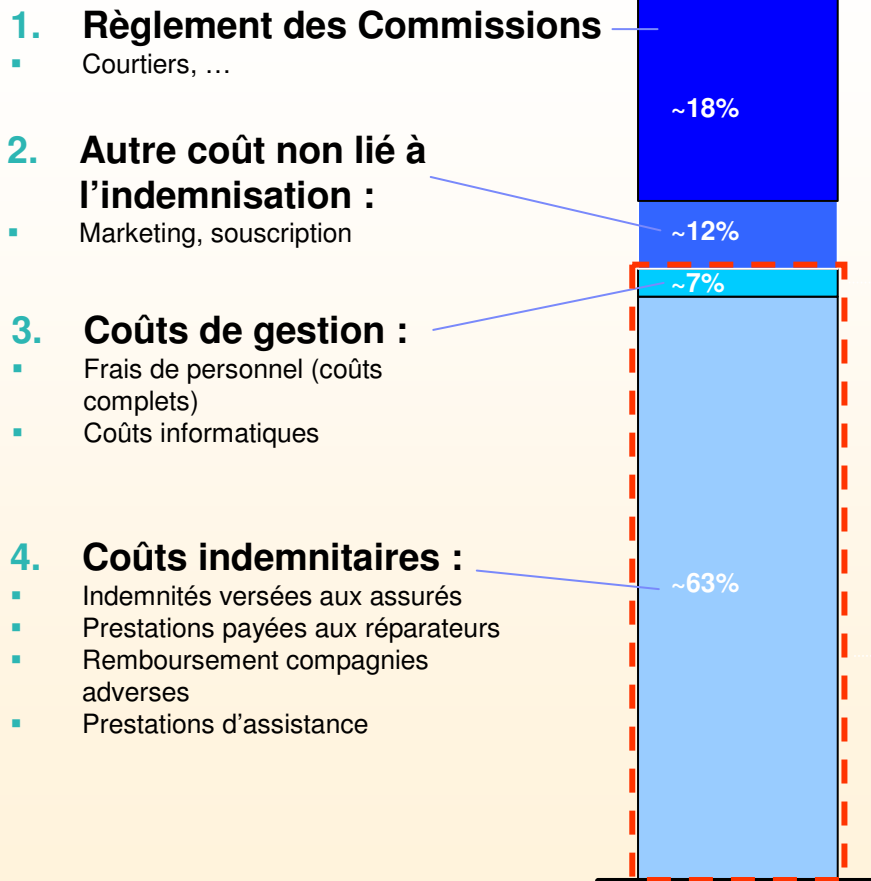
- Une approche SOA au service de la transformation de la fonction de gestion des sinistres dans les compagnies d'assurance
- La solution SOA développée par le centre avant-vente d'IBM situé à La Gaude, permet d'illustrer la relation entre les différents acteurs



Sommaire

- Les missions du centre d'expertise SOA de La Gaude
- Introduction
- Innovation au service du métier
- Processus de transformation des sinistres
- Le prototype « Transformation de la gestion des sinistres »
- Vidéo réalisée en collaboration avec un client français
- Questions et Réponses

Le remboursement des sinistres peut représenter jusqu'à plus de 70% des dépenses



1. Règlement des Commissions

- Courtiers, ...

2. Autre coût non lié à l'indemnisation :

- Marketing, souscription

3. Coûts de gestion :

- Frais de personnel (coûts complets)
- Coûts informatiques

4. Coûts indemnitaires :

- Indemnités versées aux assurés
- Prestations payées aux réparateurs
- Remboursement compagnies adverses
- Prestations d'assistance

Exemple :

- Faible inter-opérabilité entre les systèmes,
- Saisie multiple dans les systèmes,
- Absence de normalisation des processus (résultant de la multiplicités et de la complexité des systèmes actuels),
- Absence d'automatisation de certaines tâches (entrées manuelles),

...

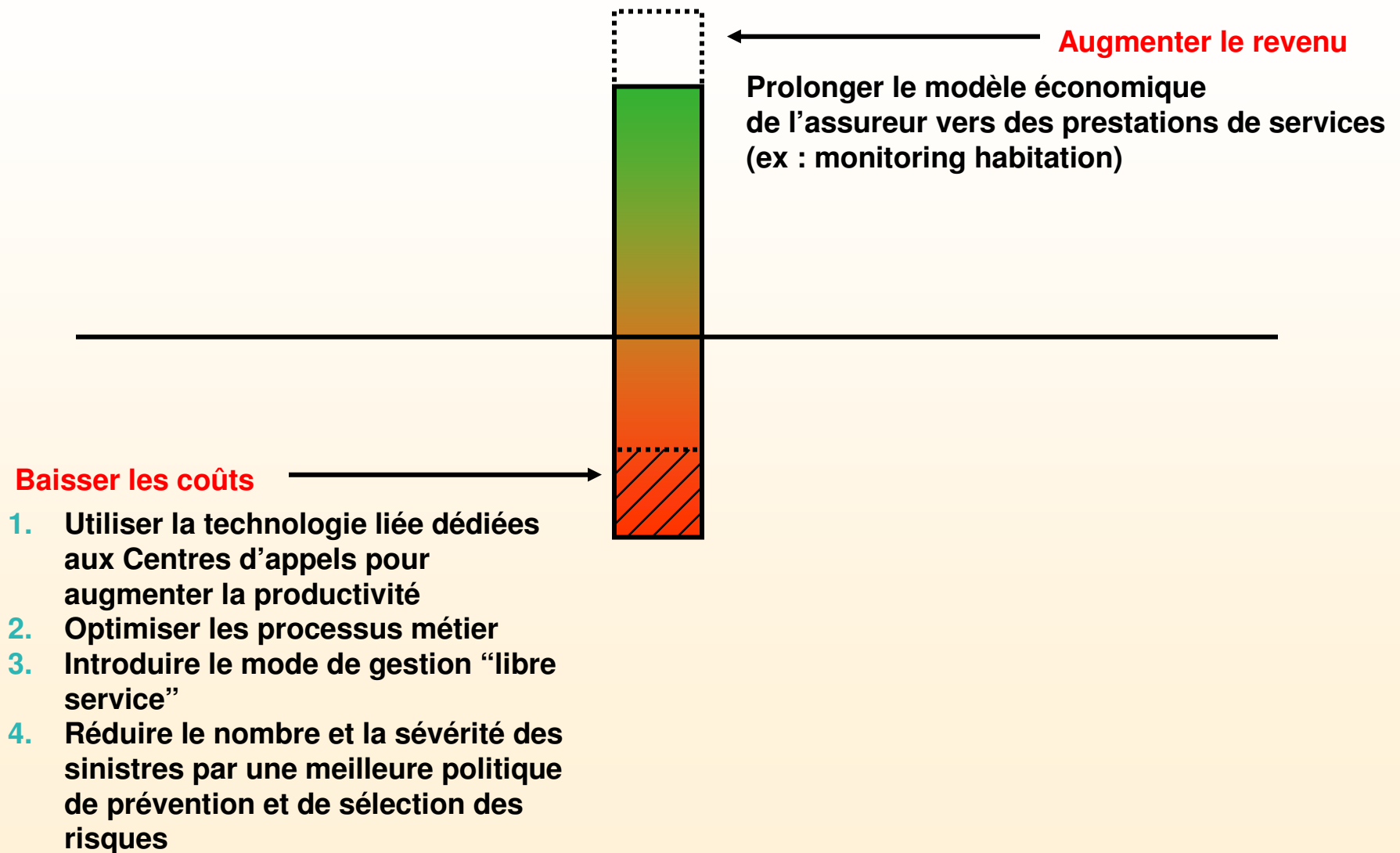
Exemple :

- Règlement gonflé et inutile (sur-indemnisation),
- Coûts élevés des fournisseurs,
- Multiplicité des intervenants,

- ...

Les pourcentages sont communiqués
à titre illustratif

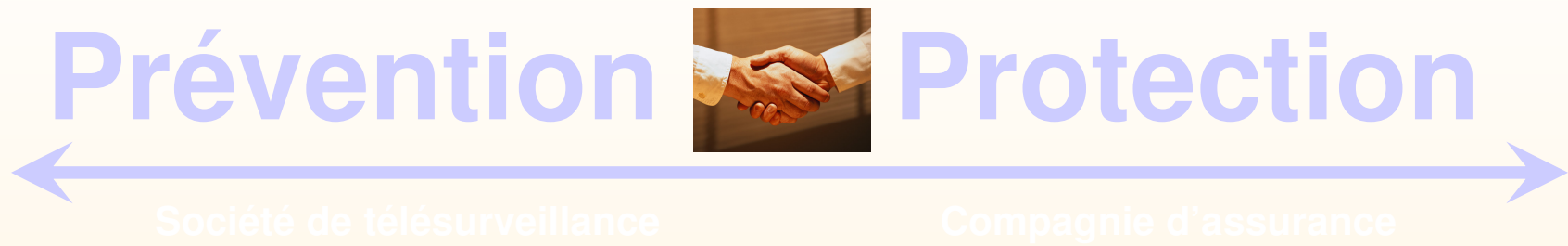
Une politique innovante de gestion des sinistres participe à l'amélioration du ratio combiné (S/P)



Sommaire

- Les missions du centre d'expertise SOA de La Gaude
- Introduction
- Innovation au service du métier
- Processus de transformation des sinistres
- Le prototype « Transformation de la gestion des sinistres »
- Vidéo réalisée en collaboration avec un client français
- Questions et Réponses

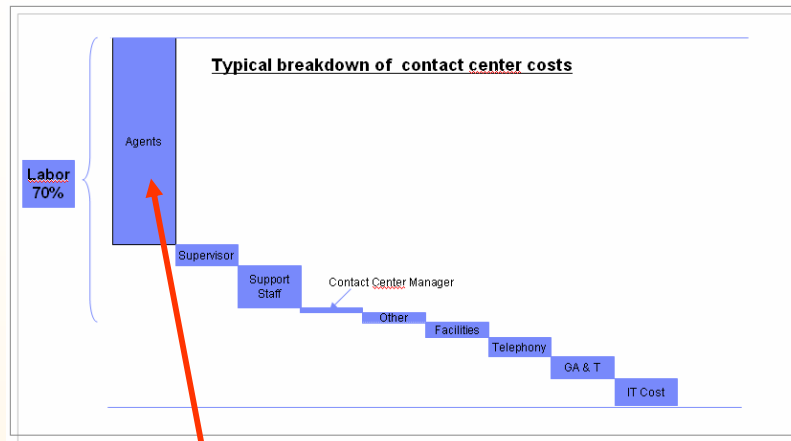
1. Faciliter l'émergence d'une nouvelle offre de services qui combine le savoir faire de la compagnie d'assurance avec celui d'une société de services spécialisée dans la prévention des risques



Bénéfices attendus :

- Réduire le nombre et le coût des sinistres
- Améliorer la réactivité d'intervention
- Améliorer le temps de traitement du dossier sinistre en accélérant la gestion des preuves
- Faciliter la vente d'offre packagée qui combine de nombreux savoir faire "télésurveillance et assurance"

2. Utiliser la technologie de reconnaissance vocale afin d'éliminer le temps passé à "qui êtes vous et que voulez vous"



Usage Agent



Reconnaissance de la voix

Bénéfices attendus :

- Identifier et router les appels vers le bon téléconseiller
- Faciliter le contact entre l'assuré et le téléconseiller qui sait qui l'appelle et pourquoi



6-10% d'amélioration de la productivité



Réduction du temps de traitement de 3 à 2.5 mn



Réduction du temps de la transaction de 3 à 1 mn

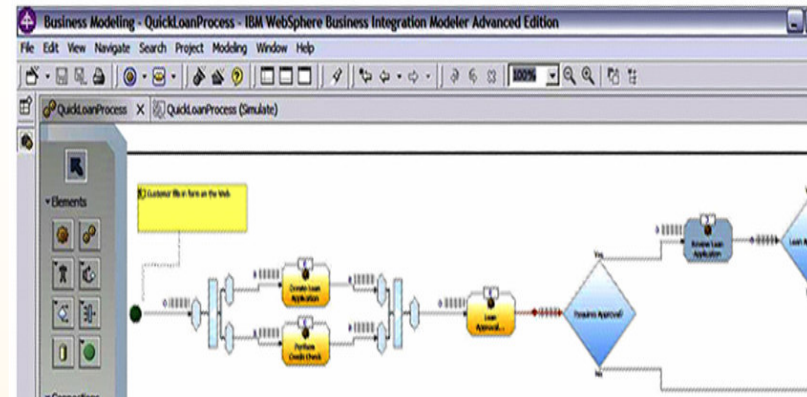
3. Rechercher des gains de productivité significatifs lors de la refonte des processus métier existants

Modélisation de processus :

- Comprendre, challenger, optimiser
- Utiliser la méthodologie Six-Sigma
- Identifier et filtrer les opportunités

Utilisation de métriques et d'outils de simulations

- Démontrer les gains avant de construire la solution IT



The screenshot shows the Simulation Control Panel for the QuickLoanProcess. The table displays the following data:

Processes	Active instances	Cumulative task re...	Cumulative task cost	Cumulative task
QuickLoanProcess - Apr 13, 2004:1				
Complete Online Application	0	\$0.00 USD	\$10.00 USD	(\$10.00) USD
Create Loan Application	0	\$0.00 USD	\$10.00 USD	(\$10.00) USD
Loan Approval Business Rule	0	\$0.00 USD	\$5.00 USD	(\$5.00) USD
Request Credit Check	0	\$0.00 USD	\$29.95 USD	(\$29.95) USD
Reserve Funds				
Review Customer Application	0	\$0.00 USD	\$60.00 USD	(\$60.00) USD
Risk Assess Business Rule				
Send Confirmation Email				
Send Rejection Email	0	\$0.00 USD	\$1.00 USD	(\$1.00) USD
Send Risk Rejection Email				

4. Offrir aux assurés qui le souhaitent le mode de gestion “libre service”



Enregistrement
Aéroport



Caisse automatique
Supermarché



Automate
Bancaire



Caisse automatique
Station service

MAIS, il faut prendre en compte
que le sinistre génère un stress
important chez l'assuré

La déclaration de sinistre est
donc faite par téléphone, le
mode “libre service” n'est
utilisé que pour constituer le
dossier Sinistre



Notion de “libre service”
Assurance

**La collecte des données par l'assuré réduit
significativement le temps de travail de l'agent**

Sommaire

- Les missions du centre d'expertise SOA de La Gaude
- Introduction
- Innovation au service du métier
- Processus de transformation des sinistres
- Le prototype « Transformation de la gestion des sinistres »
- Vidéo réalisée en collaboration avec un client français
- Questions et Réponses

Le scénario est basé sur le couplage d'une offre d'assurance Multi Risque Habitation à une offre de service dite de "télésurveillance" de l'habitation

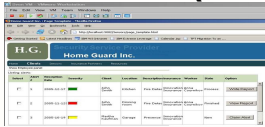
"I3" a construit un partenariat stratégique avec "Home Guard"



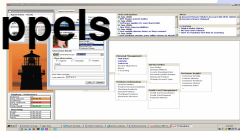
- Le partenariat est basé sur une offre packagée "Télésurveillance & Assurance"
- Le bien "habitation" couvert est totalement piloté afin de :
 - réduire le risque
 - rendre les primes d'assurance plus compétitives

Périmètre de la démonstration

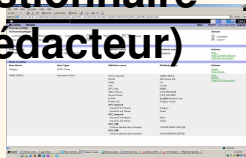
Alerte Client (assuré)



Poste de travail Centre d'appels



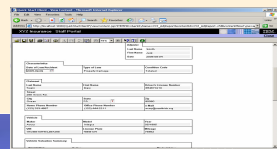
Portail Gestionnaire Sinistre (redacteur)



Portail Client (libre service)



Portail Expert Sinistres



Règles métier

Conditions			
input1.creditScore	>500	>300	>=0
input1.requestAccountAmount		output1.responseCode	output1.responseCode
>50000	"REQ"	"REQ"	"REJ"
>10000	"APP"	"REQ"	"REJ"
>=0	"APP"	"APP"	"REQ"

Processus

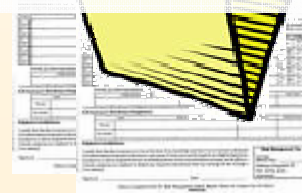


Règles

Taches

Formulaires

Contenu

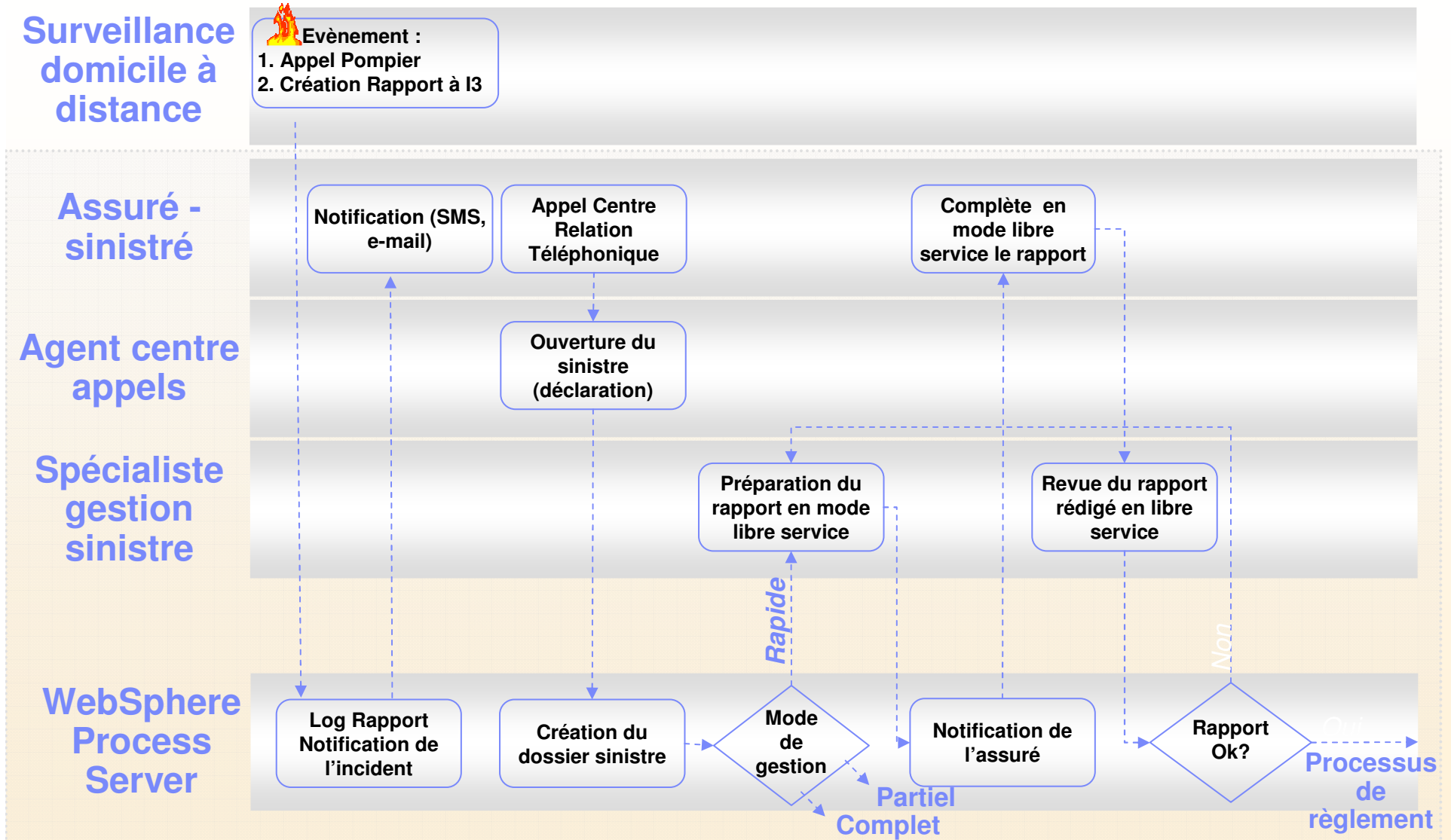


Formulaires, Contenu

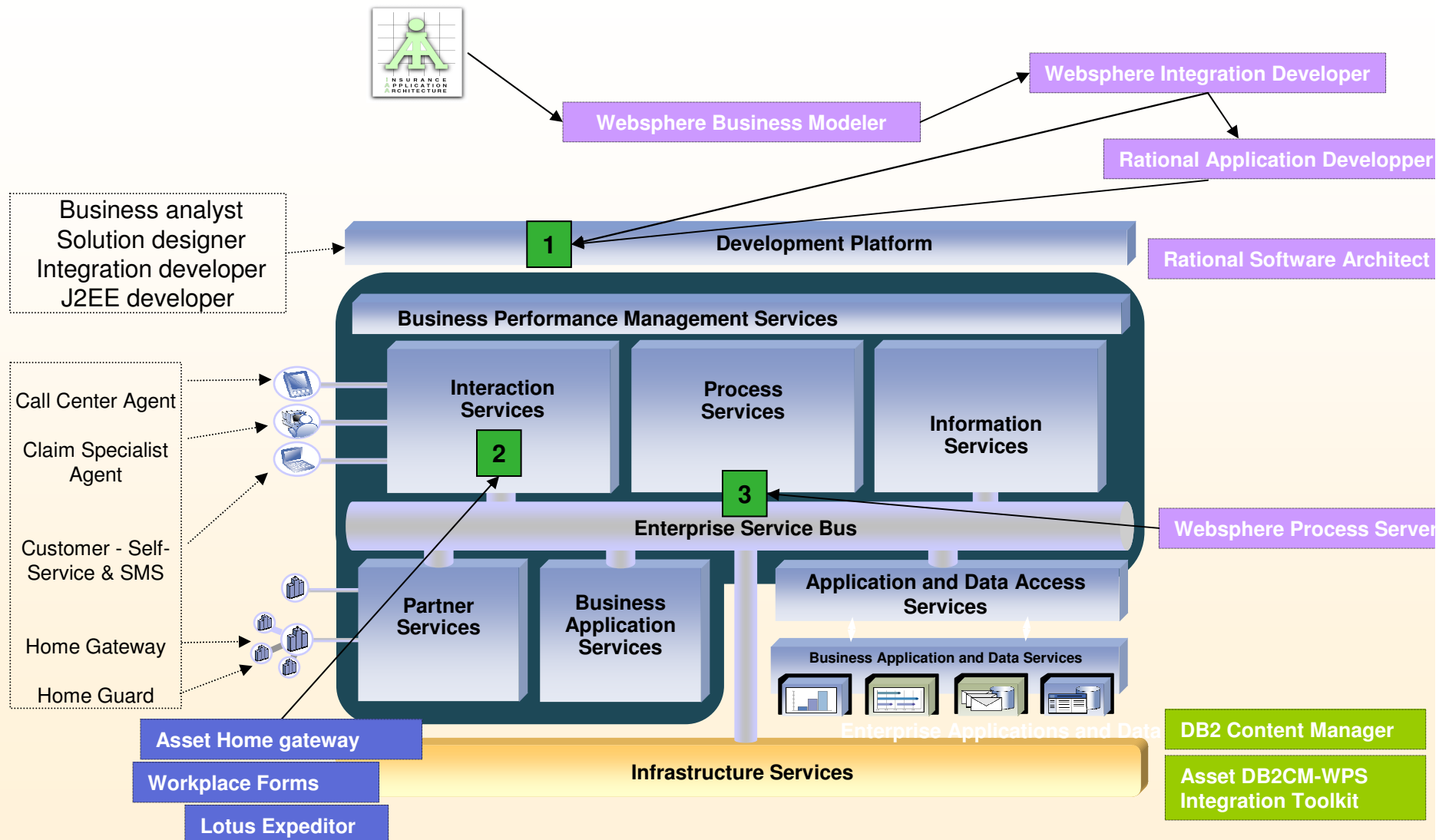
Tâches Humaines



Processus métier de la démonstration

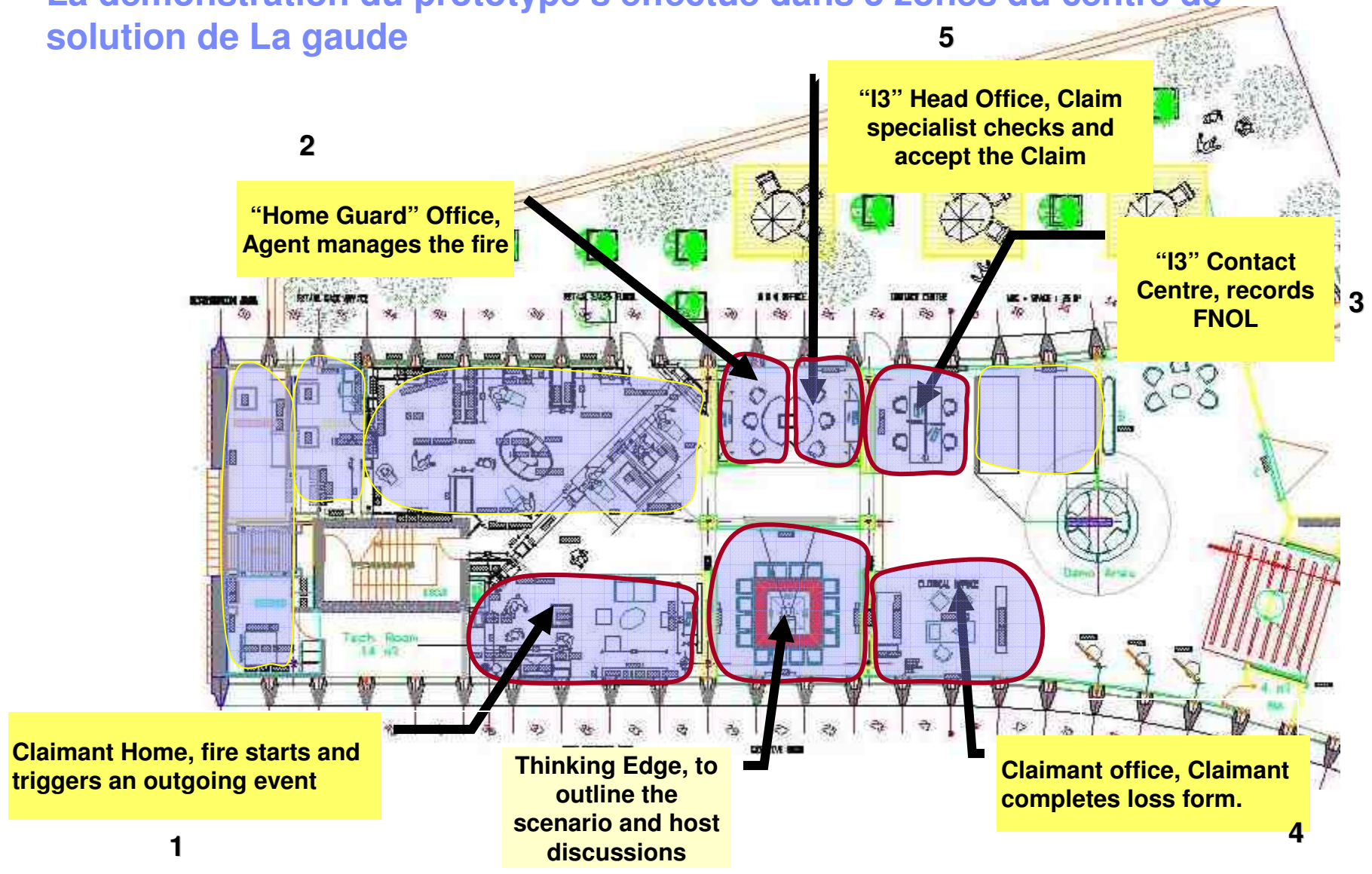


Architecture



The Industry Solution Center

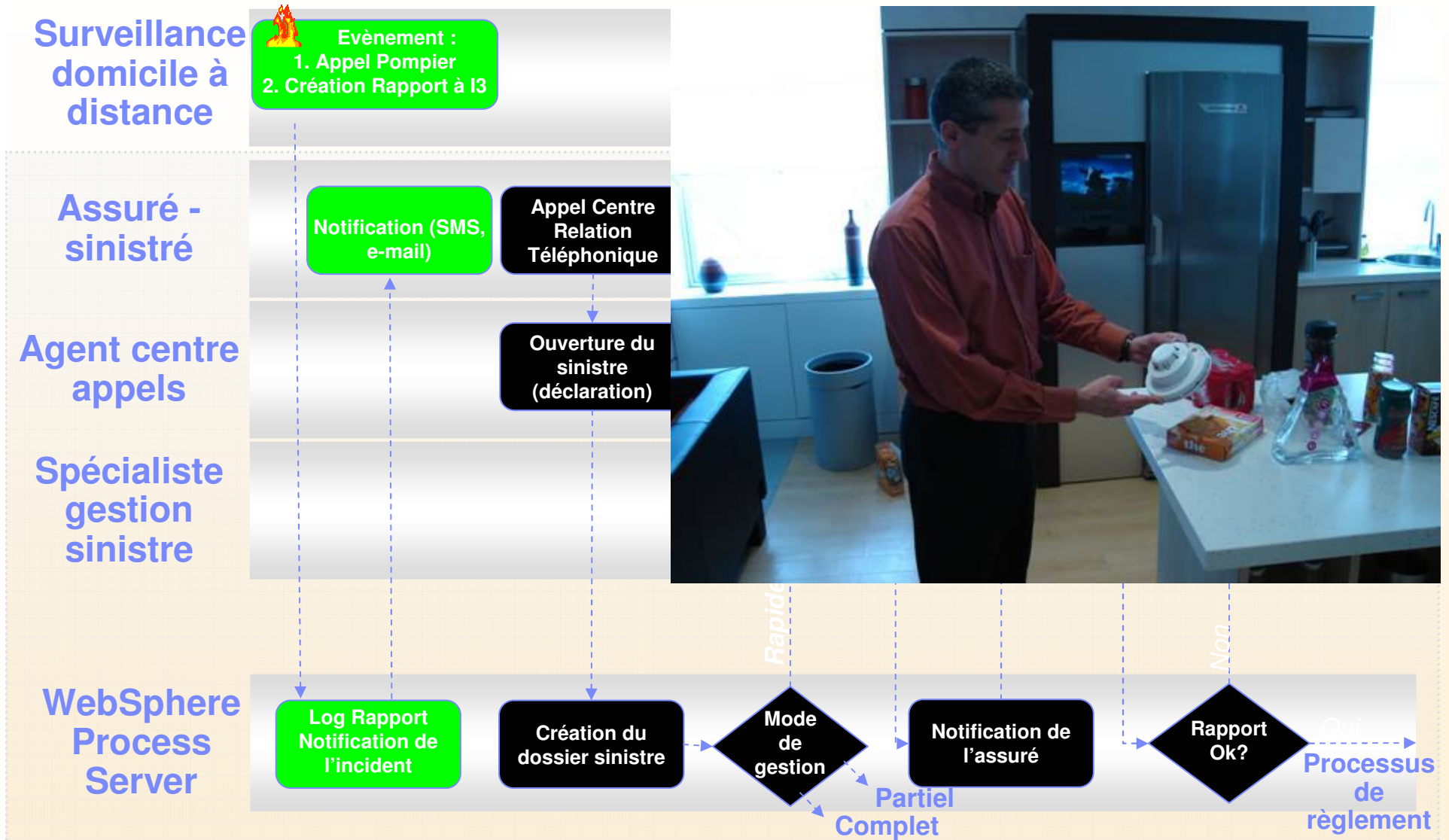
La démonstration du prototype s'effectue dans 5 zones du centre de solution de La gaude



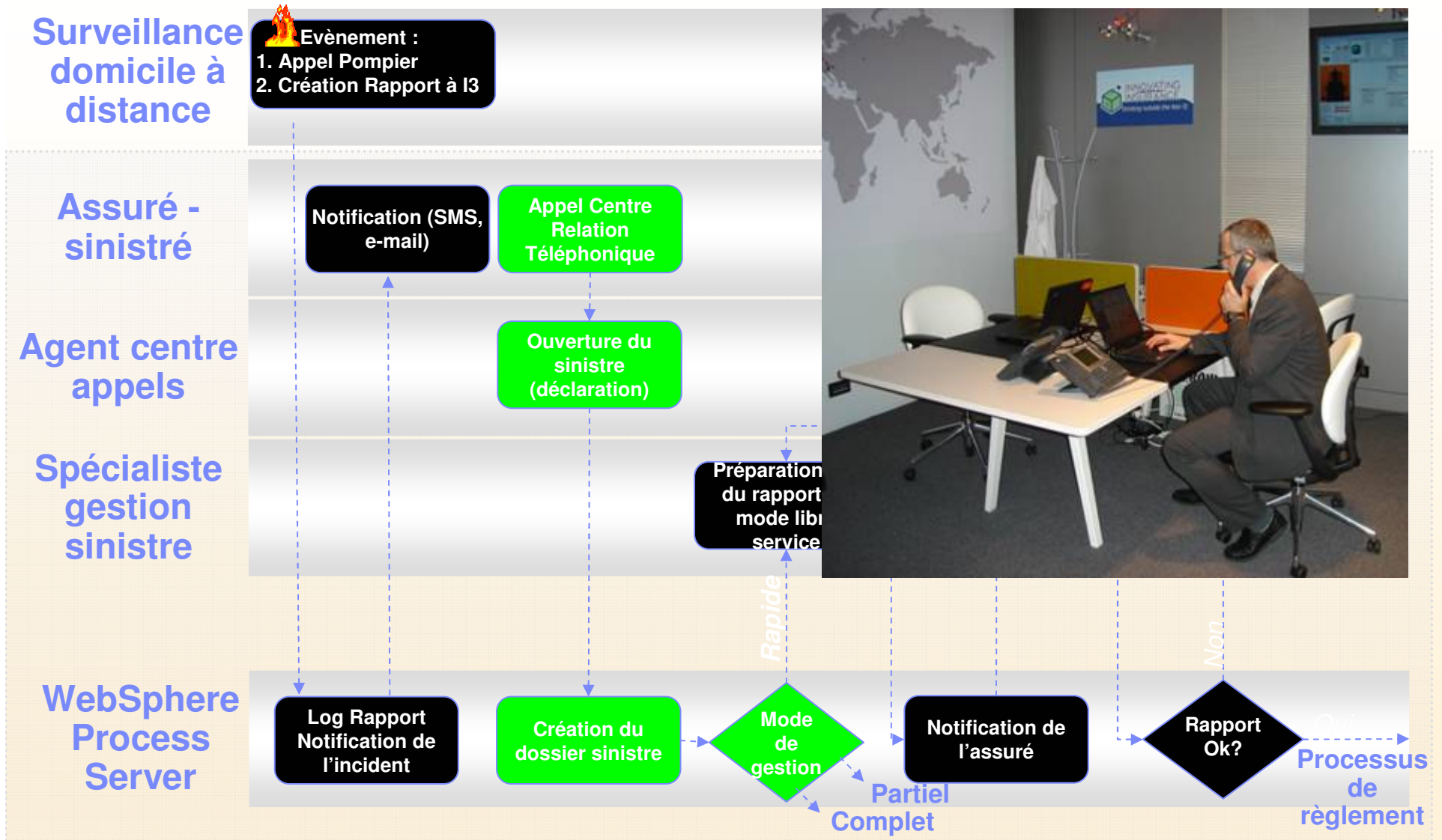
Sommaire

- Les missions du centre d'expertise SOA de La Gaude
- Introduction
- Innovation au service du métier
- Processus de transformation des sinistres
- Le prototype « Transformation de la gestion des sinistres »
- Vidéo réalisée en collaboration avec un client français
- Questions et Réponses

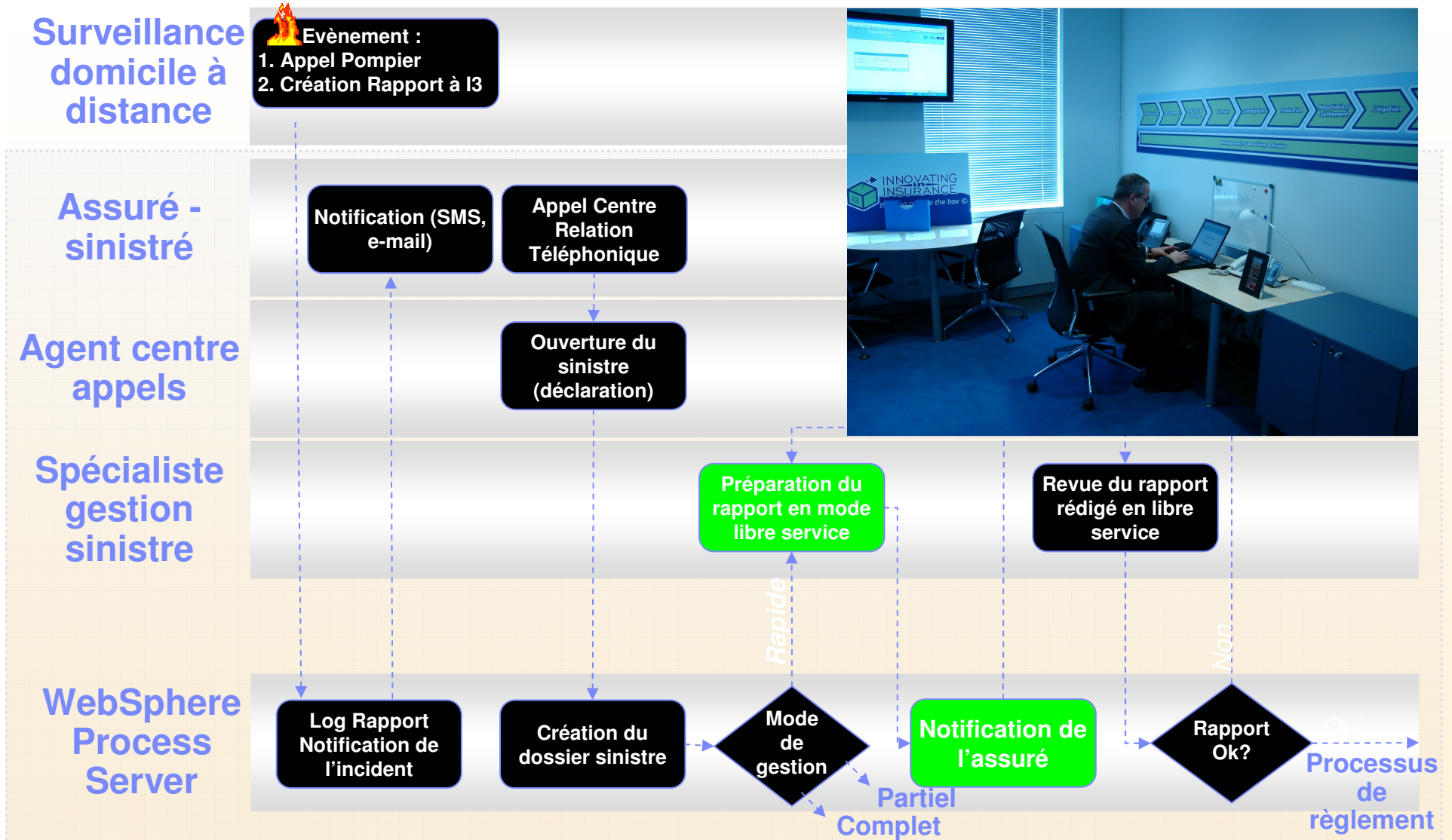
Processus métier – Détection de l'incendie



Processus métier – Centre d'appels



Processus métier – Rédaction du sinistre



Processus métier – Constitution en mode “libre service” du dossier sinistre par l’assuré

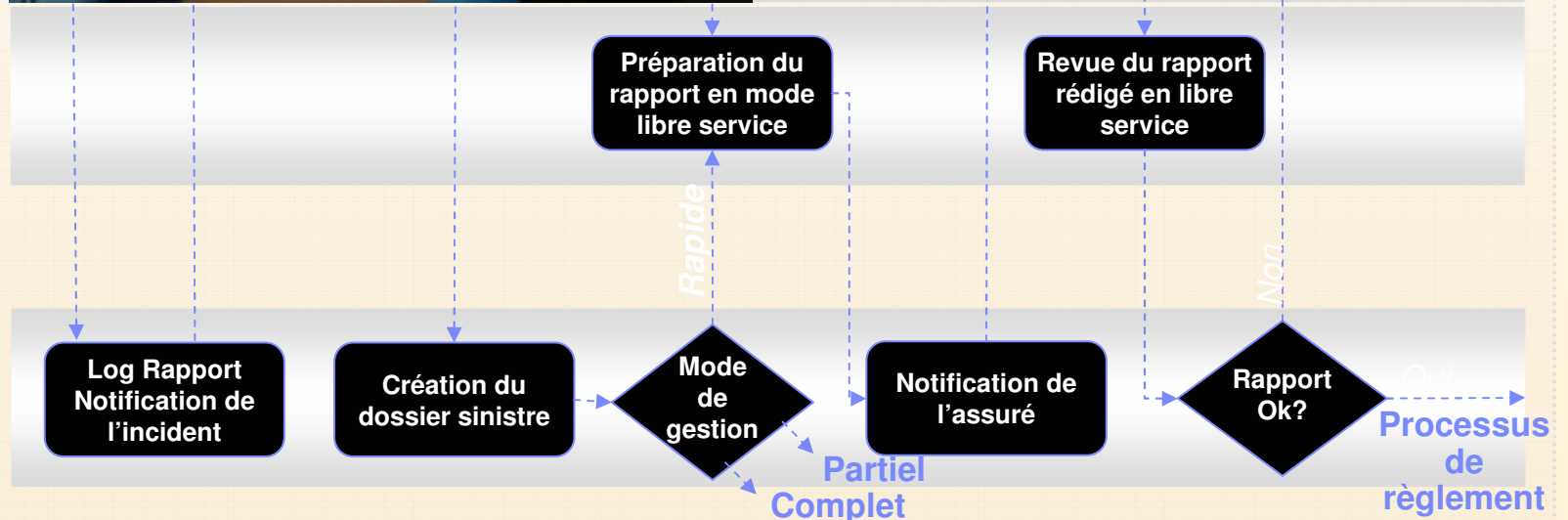
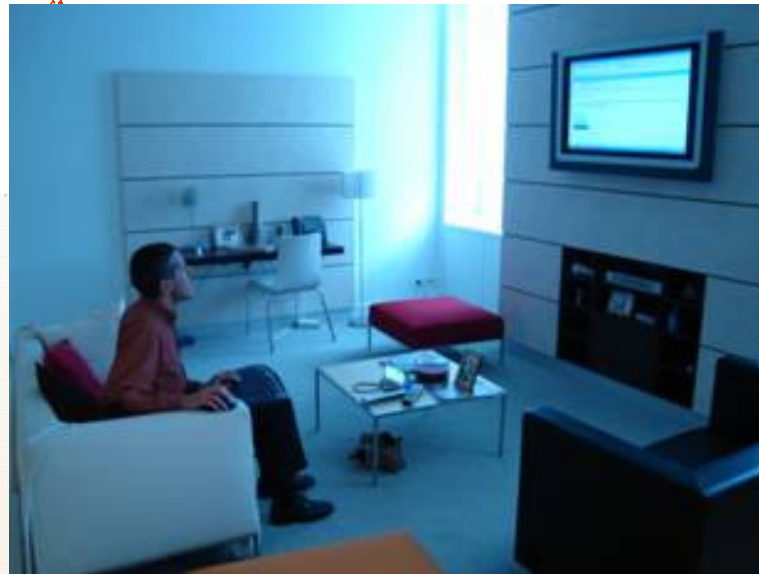
Surveillance domicile à distance

Assuré - sinistré

Agent centre appels

Spécialiste gestion sinistre

WebSphere Process Server



Processus métier – Revue du dossier constitué par l'assuré

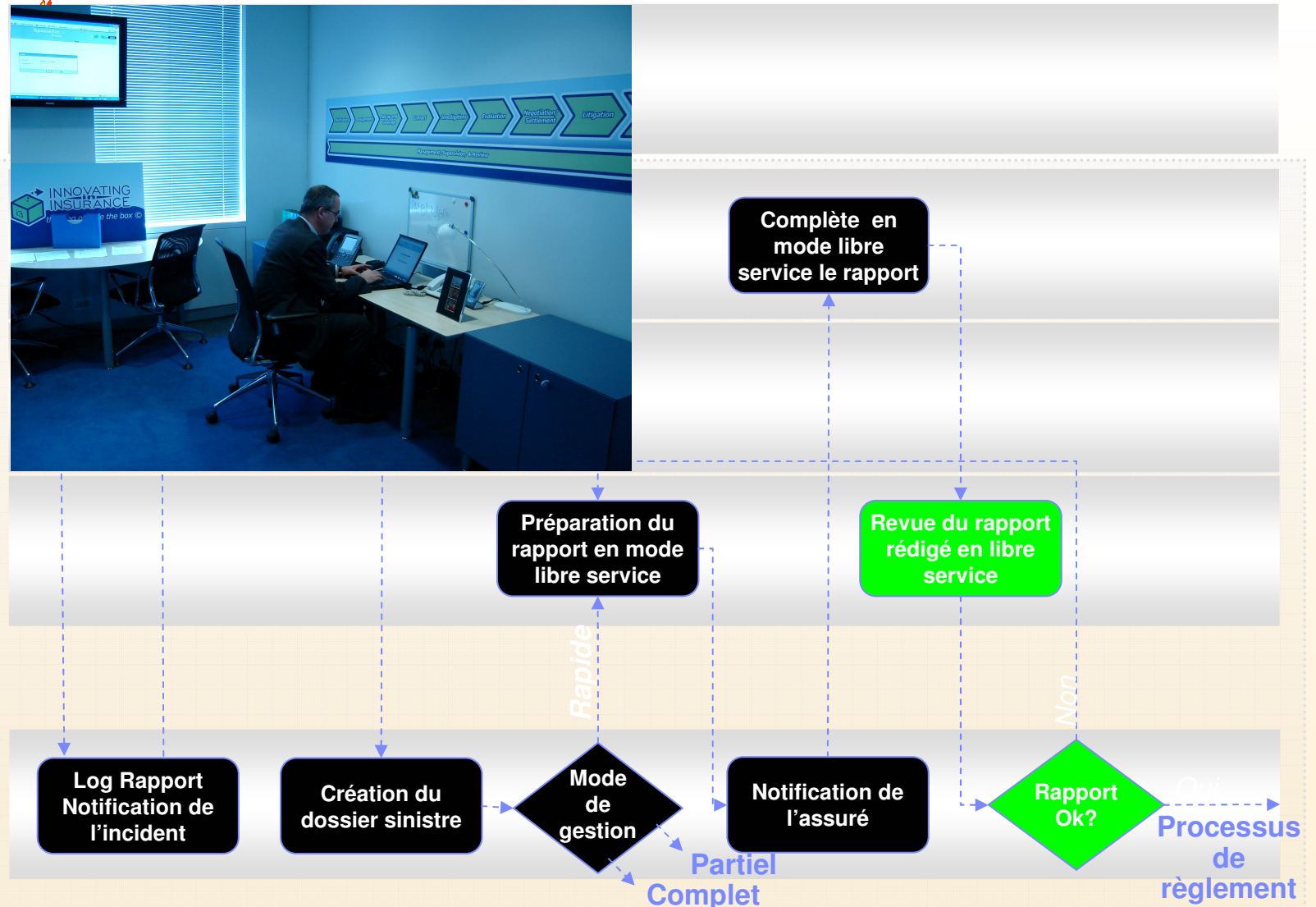
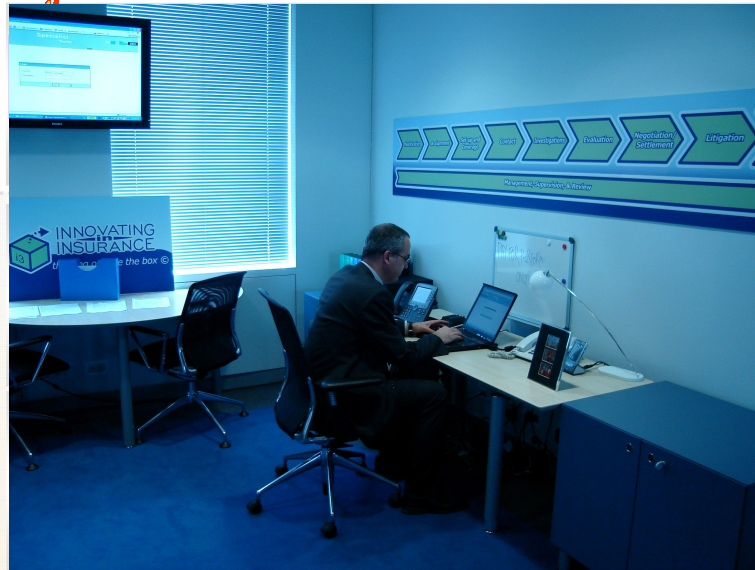
Surveillance domicile à distance

Assuré - sinistré

Agent centre appels

Spécialiste gestion sinistre

WebSphere Process Server



Q & A