



IBM SOA* Summit

IBM SOA Executive Summit

Paris 31 Mai 2007



Session

Gestion de sinistres

« Facteur clé de compétitivité et d'innovation
pour les compagnies d'assurance »

Emmanuel Auriol
Solutions Assurances
Software Group
IMT France & North West Africa

Lionel Mommeja
Architecte IT, European Business
Solutions Center, La Gaude

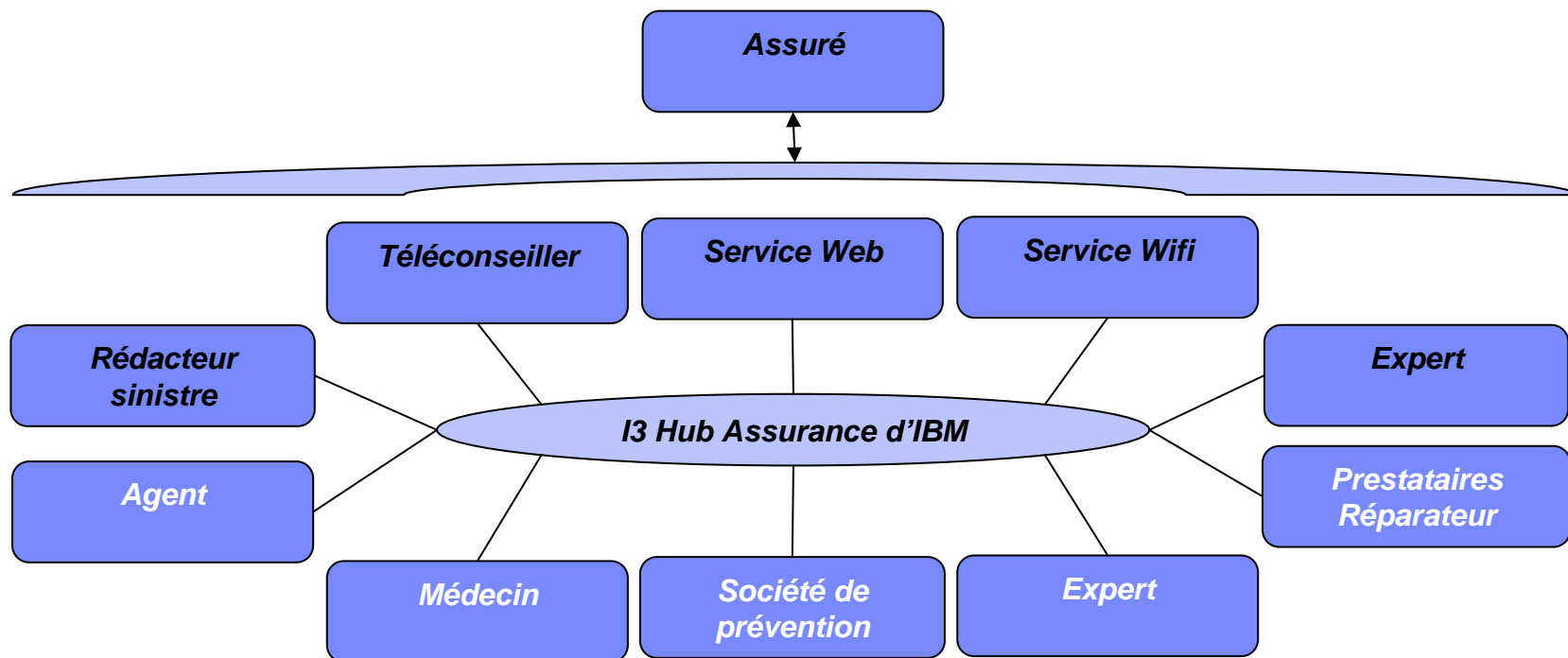


- **Introduction**
- **Innovation au service du métier**
- **Processus de transformation des sinistres**
- **Démonstration**
- **Questions et Réponses**



- **Introduction**
- **Innovation au service du métier**
- **Processus de transformation des sinistres**
- **Démonstration**
- **Questions et Réponses**

- 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



- La solution SOA de gestion des sinistres s'appuie sur plusieurs logiciels IBM, à savoir :
 - **Modèles du métier de l'assurance (données et processus) :**
 - Insurance Architecture Application (IAA)
 - **Suite de développement logiciel :**
 - Rational developer
 - **Orchestration de processus métier :**
 - Websphere Process Server
 - Websphere Business Integration Adapter pour l'intégration de processus avec un système de gestion électronique de documents
 - **(Gestion de formulaire électronique :**
 - Lotus Workplace Forms
 - **Prévention active des risques avec les nouvelles technologies 'Sensor et Actuator' :**
 - Détecteur de fumée ...



- Introduction
- **Innovation au service du métier**
- **Processus de transformation des sinistres**
- **Démonstration**
- **Questions et Réponses**

1. Règlement des Commissions

- Courtiers, ...

2. Autre coût non lié à l'indemnisation :

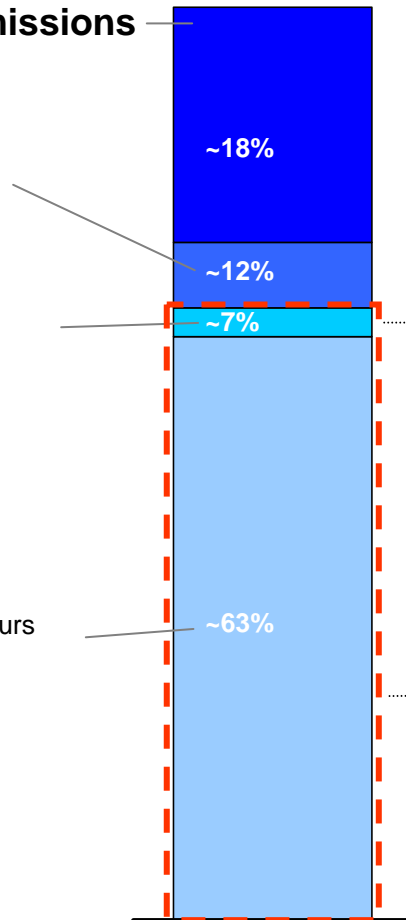
- Marketing, souscription

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),

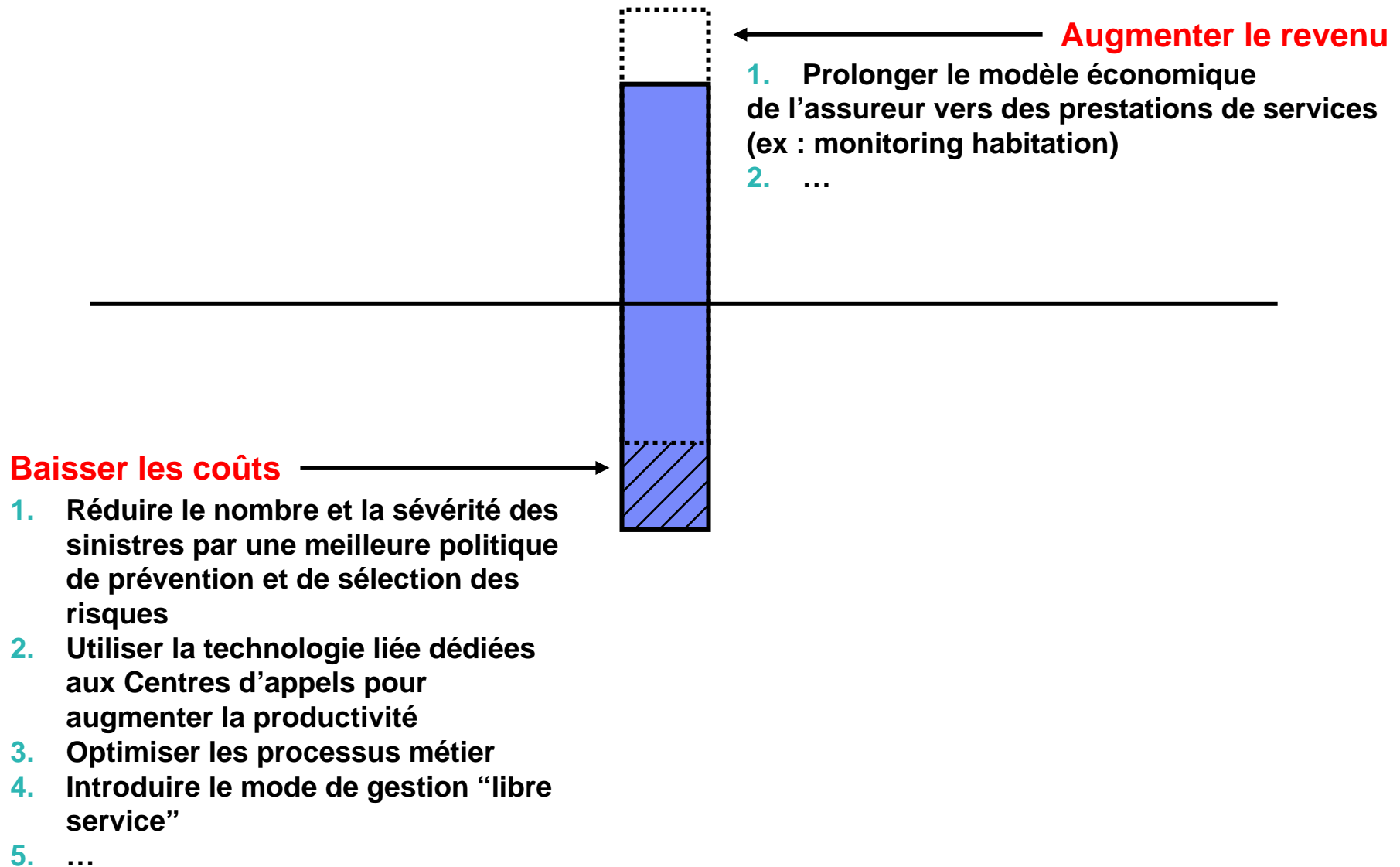
...

Exemple :

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

...

Les pourcentages sont communiqués
à titre illustratif



ACTIVITES

Gestion relations clients

Gestion relations apporteurs

Gestion des dossiers sinistres

Gestion technique

Gestion des achats assuranciers

Pilotage

OUTILS

- ▶ Téléphonie : **ACD/SVI/CTI**
- ▶ **Extranet**
- ▶ **Poste de travail sinistres**
- ▶ Suivi Relation client, prévention et pilotage

- ▶ **Front-office : gestion des scripts, agenda, contact management, gestion de la déclaration, automatisation et gestion des échanges, ...**
- ▶ **Intégration poste de travail : FO/BO, autres outils internes et externes (intégration de services)**
- ▶ **Automatisation des processus : Workflow, BPM, GED**
- ▶ Knowledge management
- ▶ Outils d'évaluation (eg IRD, Corp)
- ▶ Outils de sélection et missionnement prestataires & auxiliaires

▶ **Back-office : urbanisation, rationalisation, architecture SOA...**

- ▶ Outils de gestion des recours : évaluation, escalades, échanges, ...
- ▶ Fraude : Scoring, suivi et pilotage des dossiers, échanges

- ▶ Outils Supply Chain Management
- ▶ Outils de transaction processing (e-procurement, sélection ...)

- ▶ Outils de pilotage de la performance
- ▶ Outils de Benefits tracking



- Introduction
- Innovation au service du métier
- **Processus de transformation des sinistres**
- Démonstration
- Questions et Réponses

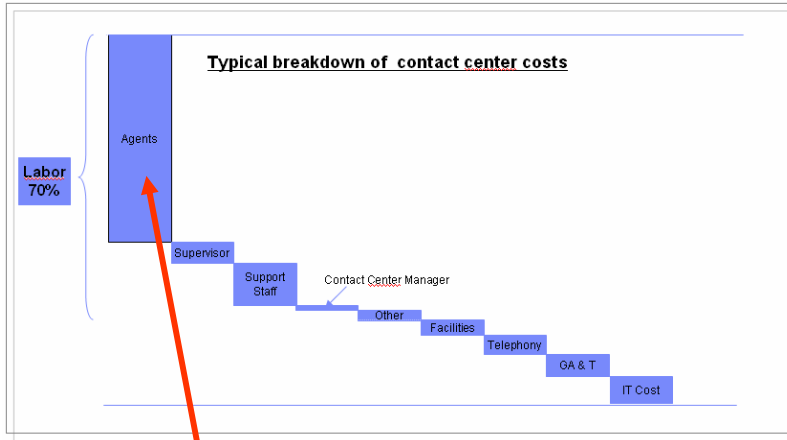
1. Faciliter l'émergence d'une nouvelle offre de services qui combine le savoir faire de la compagnie d'assurance avec celui d'une société de services spécialisée dans la prévention des risques



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



6-10% d'amélioration de la productivité



Réduction du temps de traitement de 3 à 2.5 mn

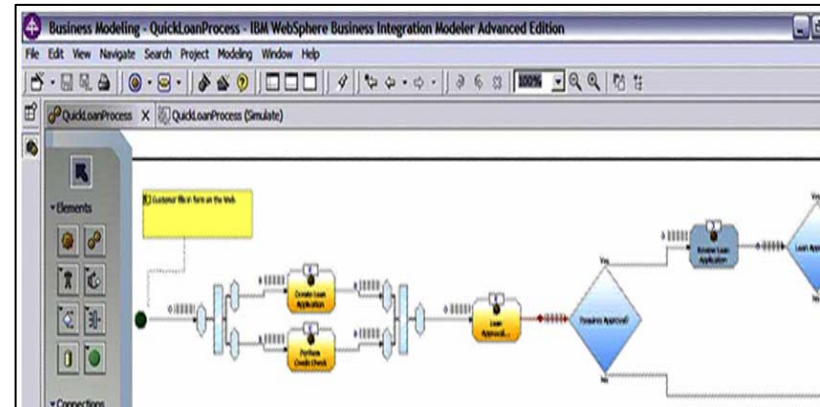


Réduction du temps de la transaction de 3 à 1 mn

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

Modélisation du processus :

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



Utiliser des métriques et des outils de simulations :

- Démontrer les gains avant de construire la solution IT

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



- **Introduction**
- **Innovation au service du métier**
- **Processus de transformation des sinistres**
- **Démonstration**
- **Questions et Réponses**

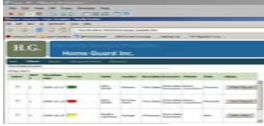
Le scénario est basé sur le couplage d'une offre d'assurance Multi Risque Habitation à une offre de service dite de "télésurveillance" de l'habitation

- "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

Alerte Client (assuré)



**Poste de travail
Centre d'appels**



**Portail Gestionnaire
Sinistre (rédacteur)**



**Portail Client (libre
service)**



Portail Expert Sinistres



Règles métier

Conditions			
input.creditScore	>500	>300	>=0
input.requestAccountAmount		output.responseCode	output.responseCode
>50000	"REQ"	"REQ"	"RET"
>10000	"APP"	"REQ"	"RET"
>=0			

Processus

Règles

Taches

Formulaires

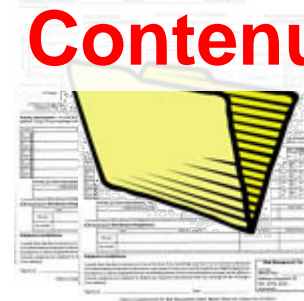
Contenu

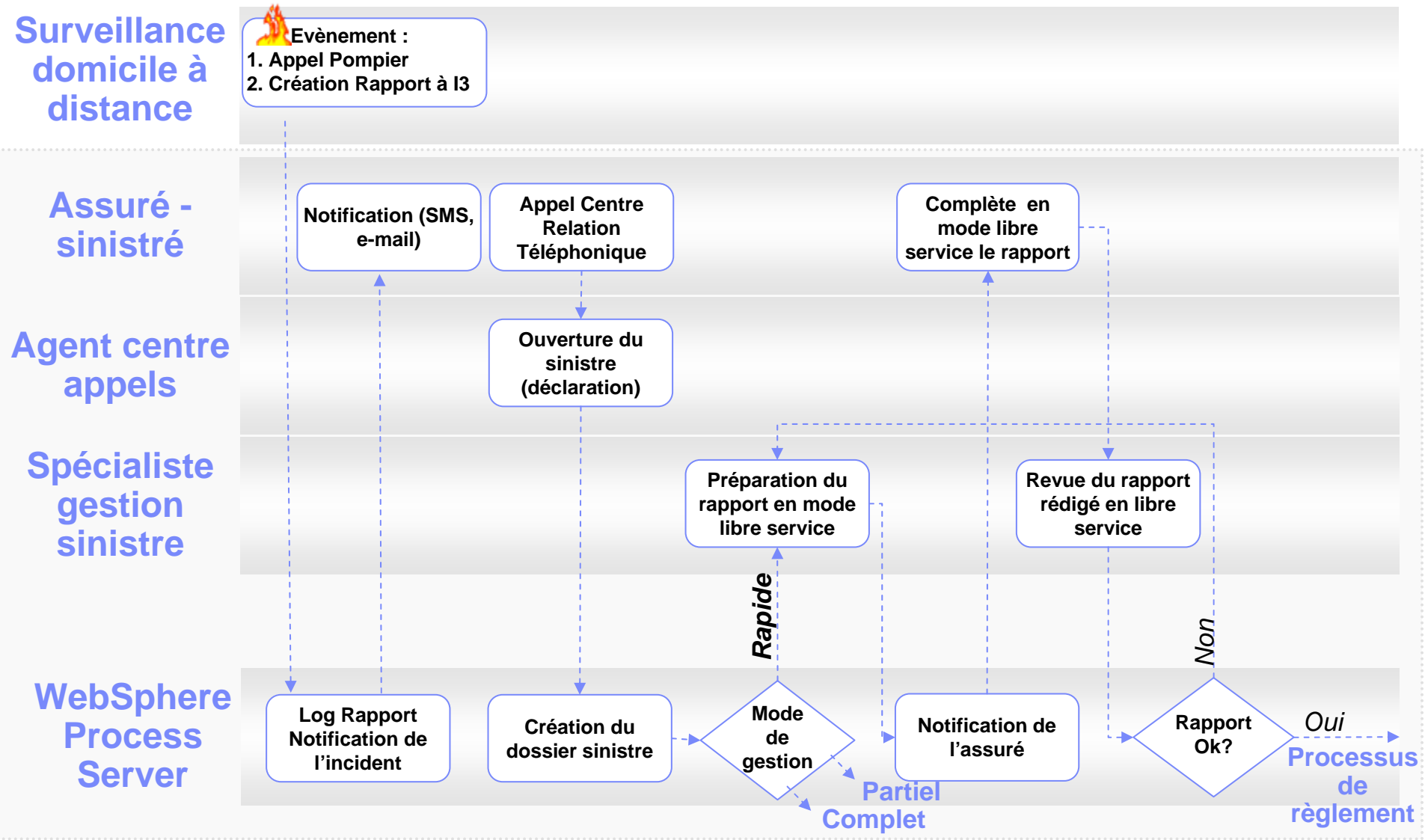


**Tâches
Humaines**



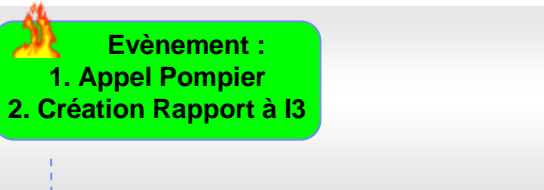
**Formulaires,
Contenu**



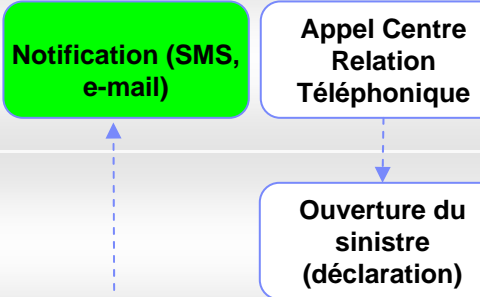




Surveillance domicile à distance



Assuré - sinistré

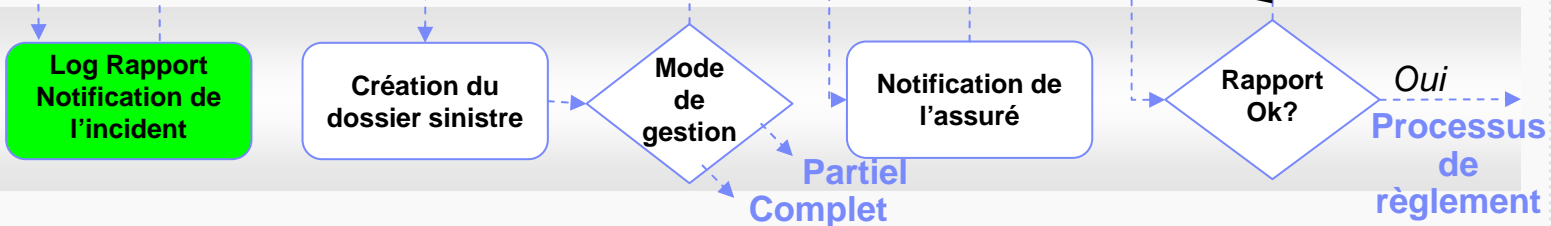


Agent centre appels

Spécialiste gestion sinistre



WebSphere Process Server





Surveillance domicile à distance

 Evènement :
1. Appel Pompier
2. Création Rapport à I3

Assuré - sinistré

Notification (SMS, e-mail) Appel Centre Relation Téléphonique

Agent centre appels

Ouverture du sinistre (déclaration)

Spécialiste gestion sinistre

Préparation du rapport mode libre se



WebSphere Process Server

Log Rapport Notification de l'incident

Création du dossier sinistre

Mode de gestion

Notification de l'assuré

Rapport Ok?

Partiel Complet

Processus de règlement

Rapide

Non

Oui



Surveillance domicile à distance

 Evènement :
1. Appel Pompier
2. Création Rapport à I3

Assuré - sinistré

Notification (SMS, e-mail) Appel Centre Relation Téléphonique

Agent centre appels

Ouverture du sinistre (déclaration)

Spécialiste gestion sinistre

Préparation du rapport en mode libre service

Revue du rapport rédigé en libre service

WebSphere Process Server

Log Rapport Notification de l'incident

Création du dossier sinistre

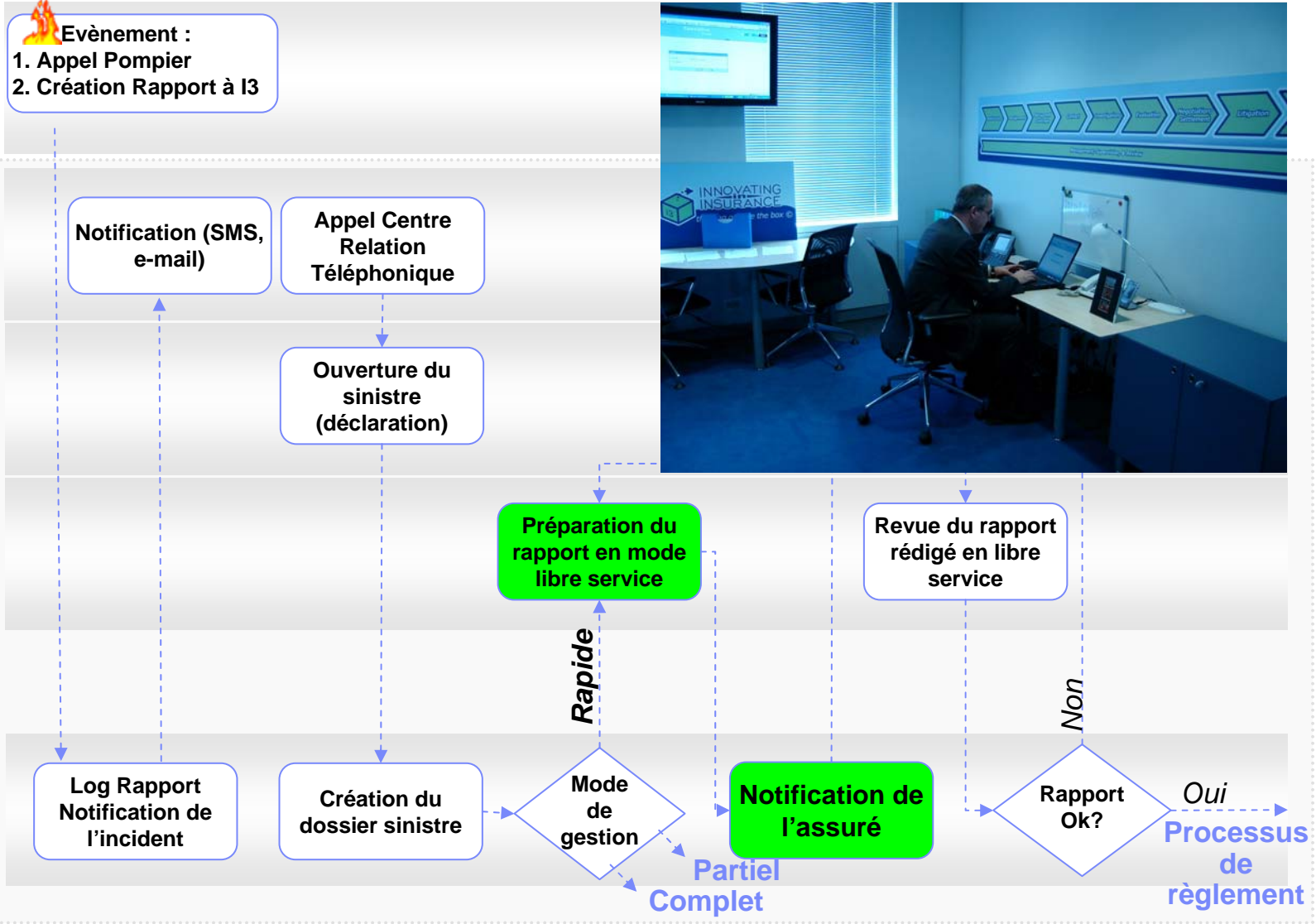
Mode de gestion

Notification de l'assuré

Rapport Ok?

Partiel Complet

Processus de règlement





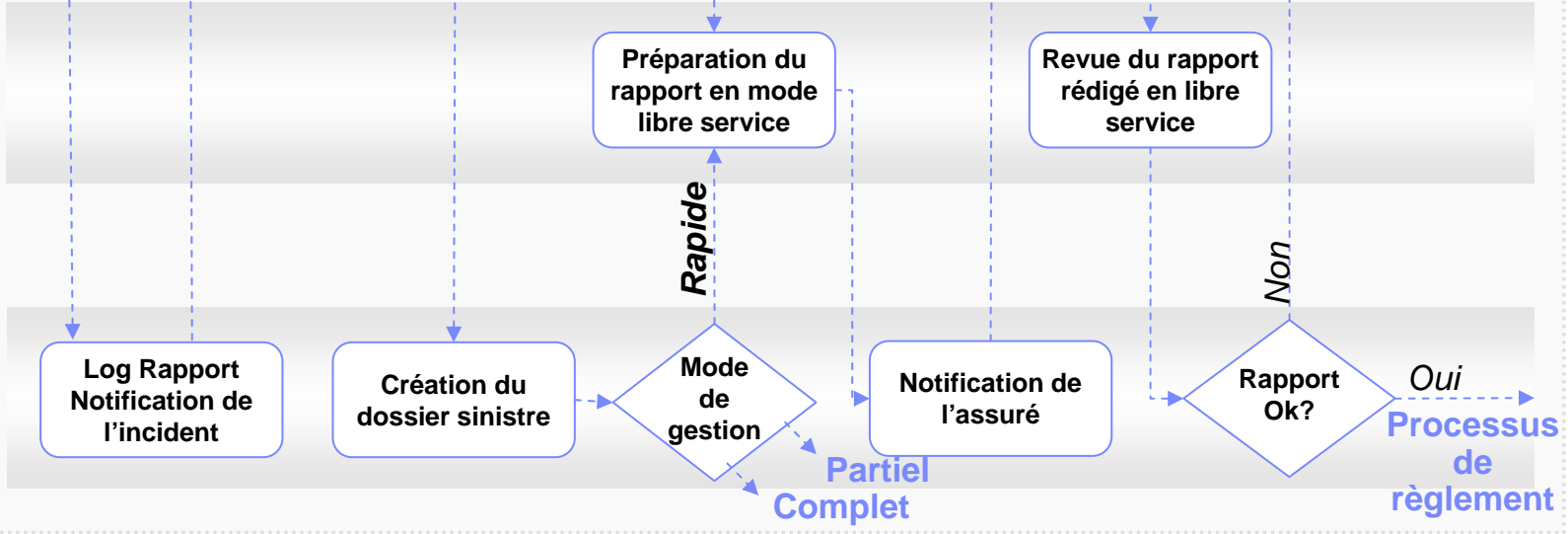
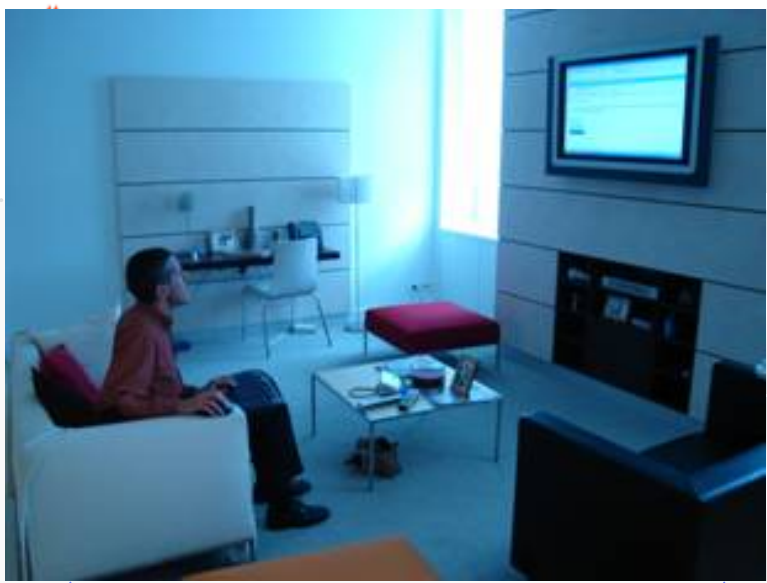
Surveillance domicile à distance

Assuré - sinistré

Agent centre appels

Spécialiste gestion sinistre

WebSphere Process Server



Surveillance domicile à distance

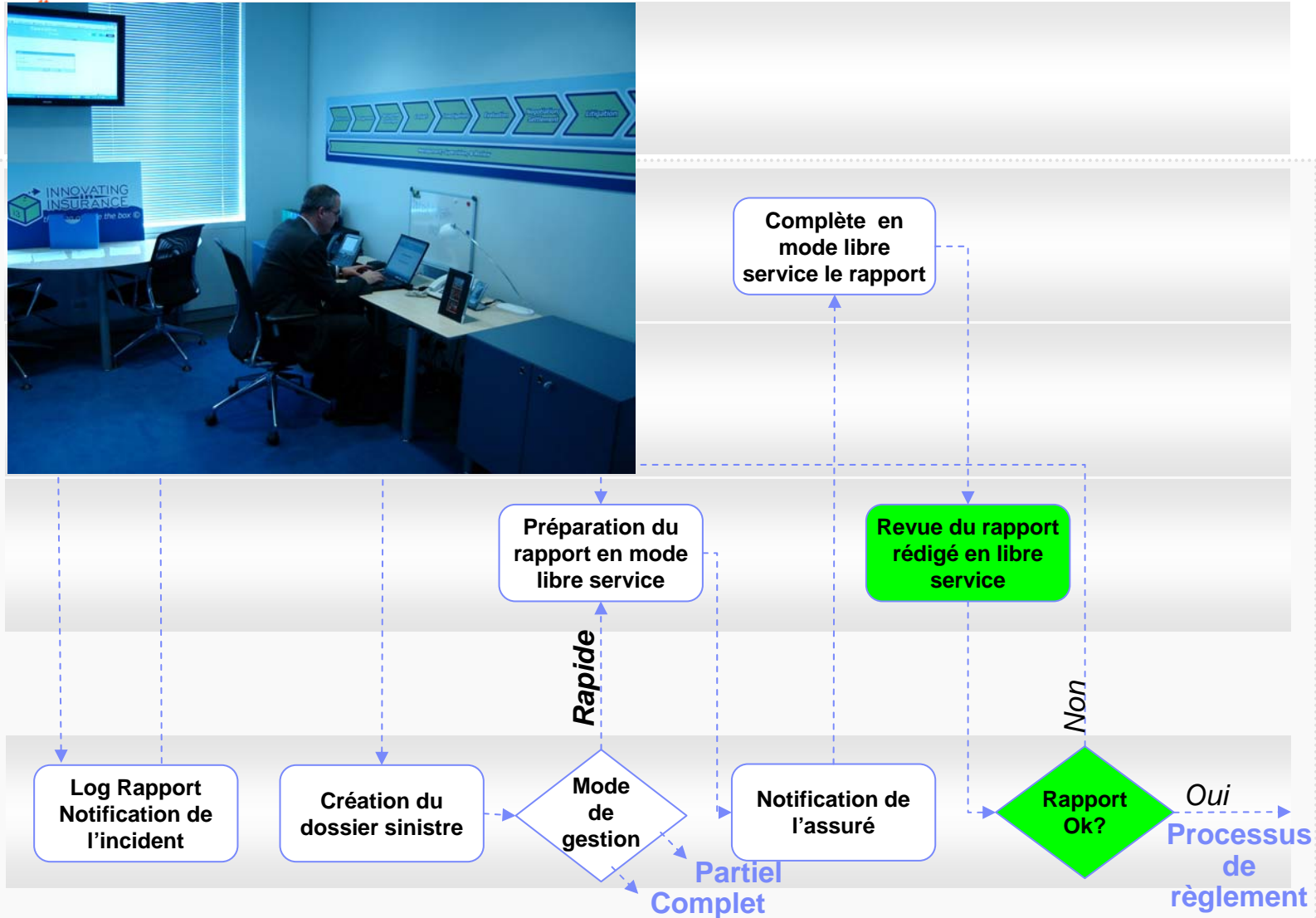
Assuré - sinistré

Agent centre appels



Spécialiste gestion sinistre

WebSphere Process Server





- Introduction
- Innovation au service du métier
- Processus de transformation des sinistres
- Démonstration
- Questions et Réponses

Q & A