



Optimisez vos systèmes de gestion des sinistres

Misez sur l'intelligence artificielle et l'automatisation pour optimiser le règlement des sinistres et assurer la tranquillité d'esprit de vos clients

Tout comme les attentes des clients, la gestion des sinistres ne cesse d'évoluer. Les technologies auparavant considérées de pointe sont aujourd'hui monnaie courante dans le secteur assurantiel. Pour rester compétitifs et anticiper des difficultés coûteuses, les assureurs doivent adopter la transformation digitale, notamment l'IA, l'automatisation intelligente et les analyses avancées. Cette stratégie leur permettra non seulement d'améliorer la gestion des sinistres, mais aussi de proposer l'expérience fluide, personnalisée et omnicanal attendue par leurs assurés.

L'exigence d'un service personnalisé

Chaque jour, la société se digitalise un peu plus. Plus que jamais, les consommateurs attendent des marques qu'elles les connaissent et anticipent leurs besoins, pour des interactions fluides et personnalisées.

De nombreux assureurs n'interagissent avec leurs assurés qu'au moment de la déclaration d'un sinistre. Si cette unique expérience n'est pas satisfaisante, ils risquent donc de les perdre définitivement.

41 % des personnes déclarant un sinistre changeront probablement d'assureur dans l'année qui suit*.

La gestion des sinistres passe à l'heure de l'automatisation et de l'analytique

Les modèles actuels de gestion des sinistres reposent encore sur des processus manuels et les connaissances des experts. Avec les technologies intelligentes appropriées, il est pourtant possible d'enrichir cette expertise par des données d'analyses, avec à la clé un traitement plus efficace et des résultats plus satisfaisants pour les assurés.

Face à des données et systèmes fragmentés, les équipes chargées des ventes, des services et des sinistres travaillent chacune de manière isolée, ce qui aboutit à une expérience client décousue. Sans accès centralisé aux données et aux analyses (et sans système unifié d'automatisation intelligente), votre équipe de gestion des sinistres risque bien de passer à côté d'occasions d'entretenir, d'accompagner et de renforcer la relation avec l'assuré suite à sa prise en charge.

Contactez les assurés de manière proactive, pour provoquer de nouvelles opportunités et générer plus de valeur

En proposant une expérience digitale, intelligente et personnalisée, les assureurs offrent à leurs assurés à la fois une vraie tranquillité d'esprit, mais aussi des résultats bien supérieurs :

- Échangez proactivement avec vos assurés - avant, pendant et après un sinistre - pour gagner leur confiance.
- Simplifiez l'expérience des assurés en misant sur la personnalisation et l'omnicanalité.
- Suivez leur parcours en temps réel et réagissez si l'expérience n'atteint pas le niveau attendu.
- Stimulez la croissance et la fidélisation après le règlement des sinistres grâce aux « next-best-actions » qui viennent nourrir la relation.

Utilisez l'IA, les analyses avancées et l'automatisation intelligente pour optimiser les workflows de gestion des sinistres et leurs résultats

Associez avec fluidité IA et analyses tout au long du cycle de vie des sinistres pour doper la vitesse, la capacité et les résultats.

- Utilisez les outils de prédiction pour évaluer la complexité d'un sinistre et l'attribuer dès sa réception à l'expert le plus adapté.
- Appuyez-vous sur les analyses pour enrichir les compétences de vos experts et recommander des « next-best-actions » lors des cas complexes.
- Unifiez apprentissage adaptatif, analyse prédictive et automatisation pour un traitement automatisé et un arbitrage intelligent des sinistres.
- Réalisez en temps réel des audits des demandes d'indemnisation et effectuez les rectifications nécessaires avant le règlement.
- Bénéficiez d'un tableau de bord consolidé pour aider les experts à gérer et hiérarchiser les tâches issues de plusieurs systèmes.

* Chiffre issu d'une étude réalisée par Accenture.

Avec Pega, modernisez votre gestion des sinistres de bout en bout tout en conservant vos technologies actuelles

Boostez l'automatisation et la personnalisation tout au long du cycle de vie des polices d'assurance à l'aide d'une technologie intelligente capable d'unir vos données, systèmes, processus et employés. Les avantages :

- Réduction de 30 % du temps de traitement des sinistres
- Réduction de 45 % du temps nécessaire à un assuré pour déclarer un sinistre
- Taux de validation des expertises de 92 %
- Hausse de plus de 25 points du Net Promoter Score (NPS)
- 50 pays utilisent actuellement cette interface unifiée pour la déclaration et le règlement des sinistres

Gagnez la satisfaction de vos assurés et fidélisez-les en personnalisant leur parcours client

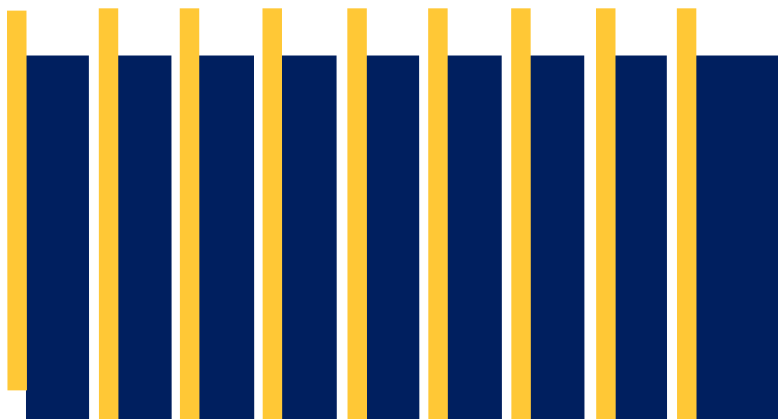
Nouez des relations plus durables en les contactant de manière proactive avant, pendant et après le processus de gestion des sinistres. Modernisez le parcours client grâce à des perspectives pertinentes, des messages personnalisés et des recommandations en temps réel génératrices de valeur.

Boostez votre capacité de traitement des sinistres et améliorez vos résultats

Connectez les données issues des différents services, canaux et systèmes. Déployez des analyses prédictives et adaptatives, et automatisez les workflows intelligents pour atteindre votre rythme de traitement maximal. Donnez de la visibilité sur les données et les processus, et favorisez la collaboration entre les équipes de gestion et de vente.

Résolvez rapidement les lacunes opérationnelles actuelles et les défis de demain

Appuyez-vous sur des outils low-code pour créer, intégrer et déployer rapidement des solutions à vos problèmes métier immédiats. Réutilisez et adaptez vos composants pour monter en puissance et moderniser l'ensemble de votre entreprise.



« Avec Pega, nous sommes omnicanal dans notre approche de la *next-best-action*. Quel que soit le canal, nous sommes pour l'assuré une seule voix, une seule marque. »

– Jeroen Dijkstra

Responsable de la personnalisation omnicanal, Achmea



Ils nous ont fait confiance

Modernisez votre gestion des sinistres pour bénéficier d'améliorations globales



- 80 % de résolutions au premier appel
- Hausse de 37 points du Net Promoter Score (NPS)
- 60 % de réduction des délais de traitement des sinistres

Aegon est une multinationale basée aux Pays-Bas, qui compte plus de 2 millions de clients dans 25 régions. Elle s'appuie sur Pega pour coordonner ses workflows et passer d'opérations centrées sur les produits à un service fluide centré sur les clients. Un unique portail de service opérationnel permet à ses agents de consulter les informations de chaque assuré. Des workflows intelligents et automatisés garantissent que les bonnes informations sont communiquées au bon agent et au bon moment. En simplifiant ses opérations, Aegon a pu améliorer l'expérience client, le taux de résolution au premier appel et la satisfaction de ses employés.



- Réduction de 92 % du nombre d'applications internes (une seule application bureautique, contre 13 auparavant)
- Réduction de 80 % du délai moyen de traitement
- Hausse de 38 % des nouvelles demandes de service traitées automatiquement

Avec plus de 250 applications métier différentes, 2 400 opérations de service individuelles et plus de 500 produits pour une seule BU, il est facile de comprendre pourquoi **Athora**, une compagnie d'assurance européenne, avait du mal à simplifier ses processus. En utilisant Pega pour connecter et coordonner ses opérations du front et du back-office, elle a pu proposer à ses assurés des expériences plus personnalisées et homogènes sur l'ensemble de ses canaux.



Garder un temps d'avance.

Découvrez la puissance de la plateforme low-code de Pega pour l'aide à la décision et l'automatisation des workflows. Basée sur l'IA, elle vous aide à générer de la valeur, accélérer la gestion des sinistres et transformer votre activité.

Rendez-vous sur pega.com/fr/insights/resources/pega-claims-optimization-glance pour en savoir plus et lancez-vous sans plus attendre.