



# 7 Étapes de transformation de l'expérience client dans le secteur de l'assurance

## Une liste de contrôle Digital Intelligence

La transformation numérique change rapidement les règles du jeu dans le secteur de l'assurance. Les clients impatientes se détournent des assureurs traditionnels au profit des applications rapides et pratiques proposées par les InsureTechs et les FinTechs.

Tandis que les compagnies d'assurance lancent de nouvelles stratégies pour gagner en réactivité et offrir des transactions plus personnalisées, les plateformes d'automatisation offrent des gains rapides... mais seulement en théorie. En effet, le problème de ces plateformes est qu'elles se concentrent uniquement sur l'automatisation proprement dite, sans avoir de vision stratégique des processus de bout en bout dans lesquels elle s'opère et se perfectionne.

La Digital Intelligence adopte une approche fondamentalement différente de l'automatisation, en se demandant d'abord si ces processus fonctionnent et si le contenu est compatible avec l'automatisation avant de déterminer à quel moment et comment il convient d'automatiser. En comprenant parfaitement leurs processus, les assureurs peuvent appliquer des solutions de traitement intelligent de leurs documents dans des domaines clés pour impacter l'expérience client et la rétention.

**1**

## Vue d'ensemble des processus pour une automatisation plus intelligente

Quand elles sont trop nombreuses, les initiatives d'automatisation sont inefficaces car les processus automatisés ne sont pas les bons. Il est impossible de comprendre où se situent les goulots d'étranglement et d'identifier les meilleures opportunités d'automatisation sans comprendre, déterminer et prévoir le mode de fonctionnement de ces processus. Recherchez une plateforme d'entreprise capable d'identifier tous les processus, d'accéder aux bonnes données, d'appliquer toutes les mesures appropriées et de surveiller la performance des processus, les goulots d'étranglement et les opportunités manquées. Les informations sur les délais de réponse et les interactions entre les collaborateurs et les clients permettent d'identifier les opportunités d'automatisation les plus stratégiques pour être sûr de bien placer son investissement. Votre nouvelle solution doit aller au-delà des simples instantanés des données passées proposés par les autres outils de Process Mining. Votre entreprise a besoin d'un système robuste qui fournit des informations en temps réel sur le long terme.

---

**2**

## Capture de données (LAD/RAD)

Les processus des assurances reposent sur des documents. L'onboarding des nouveaux clients, la tarification, l'analyse des polices, la réassurance, les réclamations, la subrogation et les litiges juridiques impliquent tous des documents contenant des informations qu'il faut extraire avec précision, puis classer rapidement par catégories et transférer correctement pour servir le client et garantir la conformité. Les outils OCR peuvent s'avérer utiles mais ne permettent pas d'acheminer les données vers les bons systèmes. Recherchez une solution capable de traiter parfaitement les documents quelle que soit la source – portail en ligne, téléphone portable, e-mail, transfert de fichier et scan – et de traduire les données en informations compréhensibles et prêtes à être traitées.

---

**3**

## Gestion documentaire complète

Quand vous avez un volume important de documents à gérer au sein de votre entreprise, il peut être difficile de protéger leur intégrité, d'en extraire les informations essentielles tout en garantissant la conformité. Une bonne solution doit être capable d'automatiser et d'accélérer l'utilisation de tous les types de documents entrant dans le processus en les classant rapidement et en les exportant sous forme de données immédiatement exploitables vers les applications métiers. De la notification de pertes aux rapports d'accidents en passant par les appels d'offres de travaux, les fichiers juridiques et l'analyse des polices, une bonne compréhension de ces processus et des domaines dans lesquels le contenu est requis permet de garantir une proximité avec la clientèle et de mettre toutes les chances de son côté pour obtenir une meilleure conformité et éliminer les fraudes.

## 4 Support de l'automatisation robotisée des processus (RPA)

Le déploiement de bots logiciels permet d'automatiser les tâches répétitives mais les résultats sont souvent mitigés car l'automatisation robotisée des processus (ARP) ne peut pas réparer des processus défectueux. Grâce à une solution avancée centrée sur les processus, ces outils gagnent en intelligence, en rapidité et en efficacité car les compétences sont utilisées de manière ciblée, sans avoir recours à une plateforme ou à une infrastructure informatique distincte. Les assureurs peuvent désormais automatiser le flux de contenus dans le cadre de leurs processus en mesurant continuellement leur performance réelle tout en bénéficiant de meilleures options sur l'approche à adopter – du traitement par lots éprouvé au traitement ponctuel de documents individuels combiné à des solutions ARP et BPM.

---

## 5 Conformité plus simple et visibilité totale

Bien souvent, les solutions des assureurs n'offrent pas assez d'informations ni de compréhension réelle sur le rendement réalisable. Une bonne solution doit garantir une visibilité à 360 degrés sur le déroulement des processus et les interactions humaines avec ces derniers pour que votre équipe puisse exploiter les données de sorte à améliorer l'engagement des clients et à prendre des décisions plus intelligentes. L'intelligence totale des processus doit vous permettre de retracer et de contrôler l'acquisition de données pour garantir une conformité de bout en bout avec les exigences en matière de processus et de sécurité.

---

## 6 Technologie de la nouvelle génération

La technologie back-end permet de distinguer les approches de traitement de documents anciennes et les outils de transformation de demain. Recherchez une solution intégrant une technologie de traitement automatique du langage naturel qui soit capable d'extraire des entités de données pertinentes à partir de documents non structurés, et pas simplement de champs de données. Cette solution de traitement des documents doit non seulement permettre aux applications d'extraire du texte imprimé et manuscrit, mais aussi des tableaux complexes et des entités imbriquées.

Ces outils d'IA et d'apprentissage automatique présentent une adaptabilité aux nouveaux documents et processus et un potentiel d'amélioration exponentiellement plus élevés pour des coûts nettement inférieurs et des délais de mise en production plus rapides.

## 7

### Économies de coûts

Quand vous évaluez les fonctions d'une solution, traduisez-en les avantages en retour sur expérience (ROX). En plus de fidéliser vos clients et d'augmenter vos revenus, comment les fonctions de cette solution permettront d'accélérer vos activités et d'en augmenter la rentabilité en améliorant directement l'expérience client ? Cette solution réduira-t-elle les coûts grâce à un gain d'efficacité et à une gestion plus intelligente des réclamations ? Réduira-t-elle les interventions manuelles et humaines en extrayant automatiquement les données des contenus et en les acheminant vers le système approprié – ou en évaluant les risques et partageant les informations sur les titulaires de polices au sein de votre entreprise ? Plus important encore : permettra-t-elle d'identifier et d'éliminer les frictions de l'expérience client pour pouvoir les attirer et les fidéliser ?

## La Digital Intelligence d'ABBYY ouvre de nouvelles possibilités pour des expériences clients exceptionnelles.

Améliorer vos processus et impressionner vos clients ne devrait pas relever du domaine de l'impossible. La plateforme de Digital Intelligence d'ABBYY vous offre une précieuse vue d'ensemble de vos activités, souvent difficile à obtenir, et vous garantit une véritable transformation. En adoptant la bonne approche offrant un accès à la fois à de meilleures données sur le mode de fonctionnement précis de vos processus et le contenu qui les alimente, la Digital Intelligence vous permet d'obtenir un immense impact dans les domaines les plus importants : expérience client, avantage concurrentiel, visibilité et conformité.

↳ Seules les solutions d'ABBYY peuvent générer de l'intelligence pour la transformation numérique des assurances. Pour en savoir plus sur l'optimisation des performances de vos processus, rendez-vous sur [abby.com](https://abby.com)