



Points clés

- Gérer les sinistres avec efficacité et précision
 - Régler les réclamations légitimes plus vite
 - Signaler les déclarations suspectes comme nécessitant un traitement spécial
 - Augmenter la satisfaction de la clientèle
 - Gérer le risque plus efficacement
-

Gérer le risque des sinistres et améliorer la performance de votre entreprise

Gérer les sinistres avec efficacité et précision est essentiel pour maintenir la satisfaction de vos clients et améliorer la performance globale de votre entreprise. IBM SPSS Decision Management for Claims aide les assureurs à réduire les délais de règlement et à augmenter la satisfaction via une évaluation du risque en temps réel automatisée.

Decision Management for Claims permet à votre organisation de combiner l'analyse prédictive aux meilleures pratiques de l'industrie et à vos processus commerciaux existants. Par conséquent, les experts en assurances et toutes les personnes ayant une connaissance approfondie du métier peuvent rapidement et facilement définir la façon dont le risque doit être évalué et automatiser de nombreuses décisions de routine tout en gardant le contrôle total du processus de gestion des sinistres.

Avec Decision Management for Claims, vous pouvez configurer des processus pour identifier les sinistres qui peuvent prétendre à un règlement rapide ainsi que ceux qui semblent suspects et nécessitent un suivi. Cela signifie que vous pouvez résoudre la plupart des déclarations de sinistre légitimes en une seule interaction, ce qui augmente la satisfaction des clients et diminue les coûts, et détecter les cas frauduleux plus tôt pour prendre des mesures correctives plus vite.

Le logiciel permet aux utilisateurs professionnels d'assurer le meilleur résultat possible en définissant et en appliquant des scénarios de simulation et en ajustant les paramètres en fonction des différentes situations. Les directeurs commerciaux peuvent en outre modifier rapidement des règles, événements et processus et voir leurs changements déployés immédiatement, ce qui leur confère la flexibilité nécessaire pour effectuer des ajustements à mesure que les besoins commerciaux évoluent.



Gérer le risque en temps réel

Afin de prendre les meilleures décisions, vous devez déterminer le niveau de risque que vous êtes capable de gérer. Par exemple, si un client ayant déjà déclaré beaucoup de sinistres et récemment augmenté sa couverture déclare une nouvelle perte, il faudra peut-être signaler cette déclaration comme nécessitant un traitement spécial. Une fois que des informations complémentaires auront été recueillies, le sinistre pourra être réévalué et l'expert pourra déterminer s'il lui semble suspect ou pas.

Avec Decision Management for Claims, vous définissez les facteurs de risque comme une base pour évaluer le risque et émettre des recommandations, en utilisant des processus commerciaux qui représentent les connaissances existantes sur les clients, leur comportement, leurs polices et leurs déclarations de sinistre.

Intégrer l'expérience concrète de votre entreprise aux règles métier renforce l'exactitude du processus décisionnel automatisé. Les règles métier sont encore plus efficaces lorsqu'elles sont combinées aux modèles prédictifs, qui peuvent vous aider à mieux comprendre comment gérer chaque sinistre en recherchant des liens inconnus, en détectant des particularités suspectes et en identifiant de nouvelles déclarations à examiner.

Infinity Property and Casualty Corporation (IPACC) a mis en œuvre Decision Management for Claims pour accélérer les cycles, réduire les coûts et améliorer le service client.

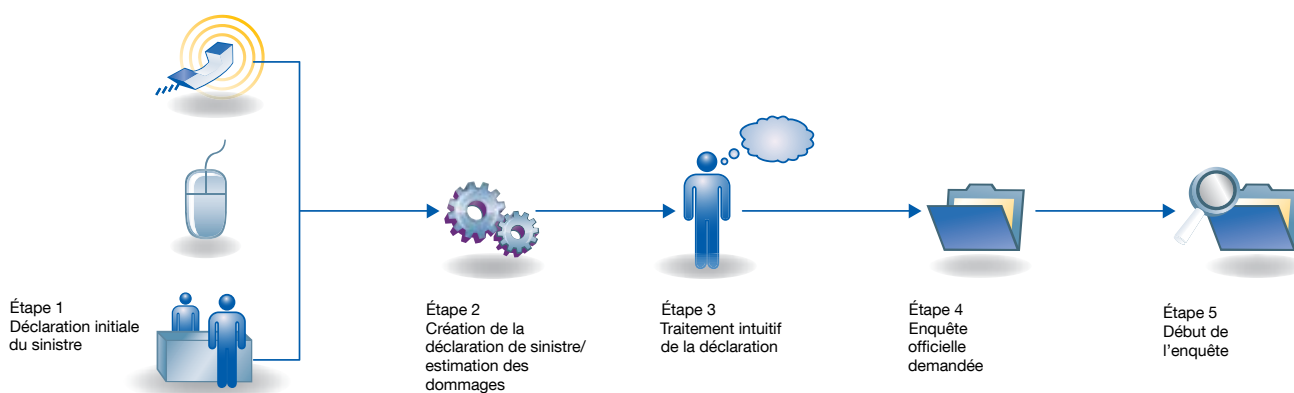
L'IPACC assurant des conducteurs qui ont des taux élevés d'accidents et de sinistres, sa rentabilité dépend de sa capacité à identifier les déclarations frauduleuses et à maximiser et accélérer le recouvrement des paiements avec subrogation. Decision Management for Claims automatise le flux de travail et la collecte de données associés aux déclarations frauduleuses et subrogées, aidant les experts à identifier rapidement les cas suspects et à accélérer le traitement des réclamations légitimes.

Depuis le déploiement de la solution, IPACC a vu sa procédure s'accélérer de 1 100 pour cent et a réduit ses frais de liquidation de sinistres de 14 pour cent à 11 pour cent. Elle a également réduit le temps de transmission à son USE de 14 jours à moins de 24 heures et peut identifier et traiter les déclarations avec subrogation en 10 à 15 jours contre 26 jours auparavant, améliorant la vitesse et la précision de tout son processus de déclaration de sinistre, ce qui a pour effet d'augmenter la satisfaction des clients.

Optimiser le processus de gestion des sinistres

Avec Decision Management for Claims, vous pouvez optimiser votre processus de déclaration de sinistre en combinant gestion intelligente et traitement direct des réclamations, ou « procédure accélérée ». Lorsqu'une déclaration de sinistre arrive, l'application prédit la durée du cycle de traitement. Ensuite, elle associe chaque déclaration à la personne la mieux équipée pour la traiter. Comme la solution évalue les déclarations en temps réel, les agents sont conseillés sur la marche à suivre pendant qu'ils interagissent avec les clients et reçoivent automatiquement des suggestions pour les aider à recueillir des informations complémentaires.

Cas de figure 1 : Processus de déclaration de sinistre type sans Decision Management



Ce scénario se déroule dans une entreprise qui n'utilise pas Decision Management. Le processus commence lorsque l'assuré signale un sinistre à l'assureur par téléphone, Internet ou en personne. Une déclaration de sinistre est créée et attribuée à un gestionnaire de sinistres, qui commence à estimer les dommages et peut contacter l'assuré plusieurs fois pour recueillir des informations. Le gestionnaire se sert de son intuition pour déterminer si le sinistre semble suspect ou pas et transmet tous les cas suspects au service des enquêtes sur la fraude de l'entreprise, où des enquêteurs examinent minutieusement chaque cas. Ce processus est inefficace et entraîne généralement des coûts globaux de règlement des sinistres plus élevés, un plus grand nombre de clients insatisfaits et la détection relativement faible de véritables cas de fraudes.

Simuler le meilleur résultat possible

Si vous déployez une application de gestion des décisions automatisée, vous voudrez certainement comprendre l'impact que cela peut avoir sur votre organisation. Par exemple, identifier un plus grand nombre de déclarations potentiellement frauduleuses pourrait nécessiter des ressources supplémentaires en matière d'enquête et de traitement.

Decision Management for Claims vous aide à évaluer l'impact attendu de chaque évaluation en vous permettant de simuler une transaction unique ou une liste de récentes transactions de clients.

Ce processus vous permet de voir le niveau de risque qui serait attribué à chaque transaction et tout autre processus commercial qui serait déclenché, afin que vous puissiez comprendre le raisonnement qui sous-tend l'évaluation, prévoir tous les résultats possibles et ajuster vos processus en conséquence.

Atteindre vos objectifs de satisfaction de la clientèle et prévention de la fraude

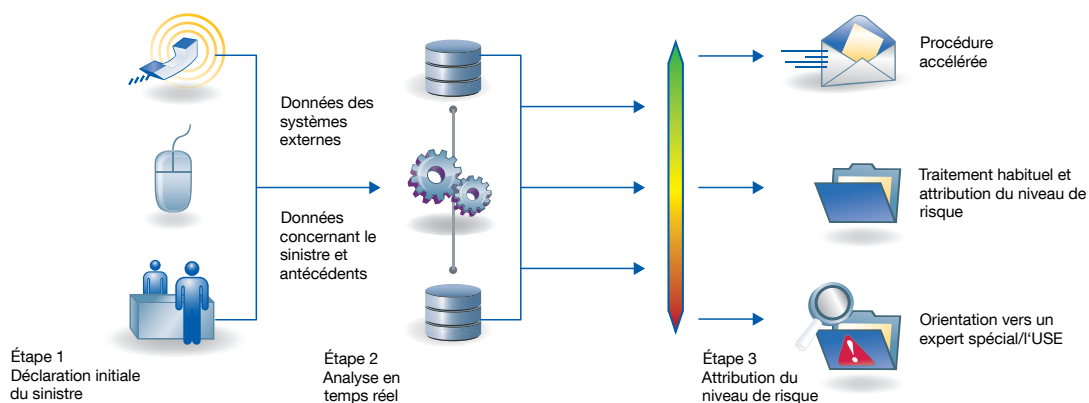
Depuis la déclaration initiale du sinistre jusqu'à son règlement, l'analyse prédictive IBM SPSS améliore l'exactitude et l'efficacité de tout votre processus de gestion des sinistres.

Notre application de gestion des décisions s'intègre aux systèmes administratifs existants de gestion des sinistres et à vos processus commerciaux, ce qui vous permet d'accélérer les délais de résolution, d'augmenter la satisfaction des clients et d'améliorer la performance de l'entreprise.

À propos de SPSS, an IBM Company

SPSS, an IBM Company, est un leader mondial de logiciels et solutions d'analyse prédictive. Le portefeuille complet de produits de l'entreprise (collecte de données, statistiques, modélisation et déploiement) capture les attitudes et opinions des gens, prédit les résultats des futures interactions clients puis exploite ces informations en intégrant l'analyse aux processus commerciaux. Les solutions IBM SPSS répondent aux objectifs commerciaux interconnectés de l'ensemble d'une organisation en se concentrant sur la convergence de l'analyse, de l'architecture informatique et du processus commercial. Des clients des secteurs commerciaux, gouvernementaux et universitaires du monde entier utilisent la technologie IBM SPSS comme un avantage concurrentiel pour attirer, fidéliser et développer la clientèle, tout en réduisant la fraude et en limitant les risques. SPSS a été rachetée par IBM en octobre 2009. Pour plus d'informations, ou pour contacter un représentant, visitez www.spss.com.

Cas de figure 2 : Processus de gestion de sinistre amélioré avec Decision Management



Avec Decision Management, l'assureur peut réduire les délais de règlement et augmenter la satisfaction via une évaluation du risque en temps réel automatisée. Les déclarations de sinistre sont soumises et immédiatement évaluées à l'aide des données concernant le sinistre, des antécédents du client et des informations provenant de systèmes externes. Des questions générées automatiquement aident l'agent à recueillir toute information complémentaire nécessaire pour prendre une décision en une seule interaction. Chaque sinistre est évalué, associé à un niveau de risque puis automatiquement orienté vers un règlement immédiat, vers un traitement standard ou vers l'unité spéciale d'enquête. En concentrant leurs efforts sur les cas ayant le plus de risques d'être frauduleux, les enquêteurs accélèrent la vitesse de traitement.



© Copyright IBM Corporation 2010

SPSS Inc., an IBM Company Headquarters,
233 S. Wacker Drive, 11th floor
Chicago, Illinois 60606

SPSS est une marque déposée et les noms des autres produits SPSS sont des marques commerciales de SPSS Inc., une société IBM. © 2010 SPSS Inc., une société IBM. Tous droits réservés.

IBM et le logo IBM sont des marques commerciales d'International Business Machines Corporation aux États-Unis, dans d'autres pays ou les deux. Pour une liste complète des marques commerciales d'IBM, voir www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Les autres noms d'entreprises, de produits et de services peuvent être des marques commerciales ou des marques de service d'autres organisations.

Les références aux produits ou services IBM dans cette publication n'impliquent pas qu'IBM a l'intention de les rendre disponibles dans tous les pays où IBM a des activités.

Toute référence à des sites Web non-IBM dans ces informations est fournie à titre indicatif seulement et ne constitue en aucune manière une approbation desdits sites Web. Les documents présentés sur ces sites Web ne font pas partie des documents concernant ce produit IBM et l'utilisation de ces sites Web est à vos risques et périls.



Réutilisez s'il vous plaît