

Une transition vers la
gestion plus
intelligente de contenu
et des clients :

**5 défis que l'IA
et la programmation
schématisée peuvent
régler pour les assureurs**





Avec la croissance des points de service de communication et des quantités importantes de données à gérer, les leaders doivent se concentrer sur le développement des stratégies orientées vers l'avenir. Les investissements dans l'intégration de services de communication à travers divers canaux augmentent, puisque les entreprises reconnaissent l'importance d'efficacité dans la communication avec les clients et de la gestion de contenu. D'après Gartner¹, le marché des services de communication devrait croître à un **TCAC de 1,3 % au cours de 5 ans, atteignant 508,3 milliards de dollars d'ici 2024.**

Alors que les efforts pour la numérisation des services continuent, on prévoit également l'augmentation des dépenses globales sur la numérisation, en fonction du stade de croissance de l'entreprise. Au début, les dépenses sont orientées vers la mise en place de l'infrastructure numérique et la migration vers les plateformes au cloud. **Toutefois, alors que les entreprises se développent, ils commencent à cibler des domaines spécifiques pour l'investissement. Des services telles que la gestion de contenu et des communications omnicanales** apparaissent comme des fonctions importantes pour les dépenses sur la numérisation.

“

D'ici 2027, les petites et moyennes entreprises vont augmenter leurs dépenses sur les services numériques et de logiciels de 35% à 58% de leurs dépenses totales de l'informatique².

”

Gartner, décembre 2023

Les services de contenu et de communication sont essentiels pour toutes les entreprises, mais ils ont devenu indispensables pour les fournisseurs d'assurance. Les données clients et les documents connexes constituent le noyau de chaque processus lié à l'assurance. **D'après Deloitte³, le pourcentage de sociétés d'assurance de vie et de rente envisageant moderniser ou améliorer leurs systèmes de base actuels a doublé entre 2017 et 2022, pour atteindre 73%.**

Pour chaque client, il faut gérer, analyser et archiver plusieurs documents, y compris des rapports médicaux, des documents de propriété, des demandes de souscription de polices et des devis. La mesure dans laquelle les assureurs peuvent tirer des informations utiles de ces documents et les exploiter pour personnaliser les offres contribuera substantiellement au succès final. **Alors que certaines mesures peuvent être prises pour optimiser le potentiel de la prise de décisions fondées sur l'information, il existe des défis qui entraînent l'inefficacité et entravent la croissance.**



Qu'est-ce qui vous bloque ?

Au cours des dernières années, le besoin de communication en temps réel et de mouvement facile de données dans les différents canaux a augmenté de façon exponentielle. Une communication dégradée ou retardée, limitée à certains canaux, peut avoir un effet négatif significatif sur l'expérience client.

Des processus décousus, des outils démodés et des systèmes hérités qui doivent être modernisés ou carrément remplacés peuvent devenir des obstacles pour les entreprises, ce qui leur pose des défis à répondre aux exigences changeantes des clients.

Des systèmes de gestion de contenu fragmentés

En l'absence d'une plateforme consolidée pour la gestion complète de contenu, on risque de gaspiller du temps et de l'énergie en alternant entre des applications différentes pour suivre, extraire, analyser et partager des données. Cela ralentit le processus et ne permet pas la mise à jour en temps réel.

La dépendance sur plusieurs systèmes pour la gestion du contenu lié aux dossiers a un impact négatif sur votre productivité, en retardant la prise de décisions et en augmentant le risque d'erreurs. En plus, comme les documents à évaluer peuvent différer d'un cas à l'autre, il devient encore plus difficile d'avoir des pratiques normalisées pour ces processus.

Une société d'assurance générale Fortune 500 basé aux États-Unis a été confrontée à des défis opérationnels

Une société importante d'assurance générale a fait face à des défis en raison de son traitement compliqué de réclamations et de ses interactions surtout sous forme papier. En l'absence d'un système centralisé de gestion de documents, il était difficile pour l'assureur de coordonner les activités de plusieurs équipes et secteurs. Il y avait un besoin important de numériser de grandes bases de données afin d'éliminer les obstacles liés à la faible efficacité et à l'augmentation des frais d'exploitation.



Systèmes hérités inflexibles

Des systèmes démodés ne peuvent pas offrir une expérience harmonieuse tout au long du cycle de vie du contenu. Cette capacité limitée retarde l'évaluation des documents, l'approbation et l'émission des polices. De plus, la conformité réglementaire devient un défi lorsque les dossiers ne sont pas mis à jour rapidement.

Il est compréhensible que l'on reporte la transformation des systèmes existants en raison du temps et des coûts considérables que cela implique, et la difficulté à trouver une solution qui s'intègre harmonieusement aux systèmes existants pourrait renforcer les hésitations. Cela crée une dépendance excessive à l'égard des processus existants préétablis, même s'il s'agit d'un coût de maintenance important.



Sherlyn Watson, directrice principale des relations-clients dans une banque en Californie

Sherlyn veut faire des modifications dans sa police existante pour inclure ses parents retraités. Elle a dû attendre pour plusieurs semaines avant que les changements soient visibles. Elle a subi un processus long et lourd pour y parvenir.

Absence d'une plateforme de programmation schématisée

Il y a une forte dépendance à l'égard des équipes techniques, car de nombreux utilisateurs professionnels éprouvent des difficultés à modifier instantanément des documents. Dans le cas d'un changement mineur, le temps et les efforts déployés dans la mise à jour des documents existants sont disproportionnés, ce qui réduit la rapidité de mise en marché et augmente les coûts opérationnels. De même, dans le cas de la communication, l'absence d'une approche basée sur la programmation schématisée ne vous permet pas de diffuser des mises à jour rapides et en temps réel aux clients.



Manque de communication personnalisée et bidirectionnelle

Comme les clients exigeant de plus en plus la communication instantanée, il est essentiel d'être réactif et agile. Les assureurs doivent fournir des mises à jour de manière opportune sur l'état des demandes de polices, des demandes de services et des évaluations de documents, avec la flexibilité d'une approche omnicanale qui permet aux utilisateurs d'accéder à l'information à partir de plusieurs appareils.

Les clients doivent pouvoir se connecter aux équipes internes appropriées pour exprimer leurs préoccupations ou demander des informations à tout moment, via n'importe quel canal. La communication actuelle est souvent unidirectionnelle et manque d'un flux conversationnel, étant donné que les courriels en masse sont le mode plus commun pour partager les mises à jour.



Le plus grand problème dans la communication est l'illusion qu'elle a eu lieu.

-George Bernard Shaw, lauréat du prix Nobel et dramaturge irlandais

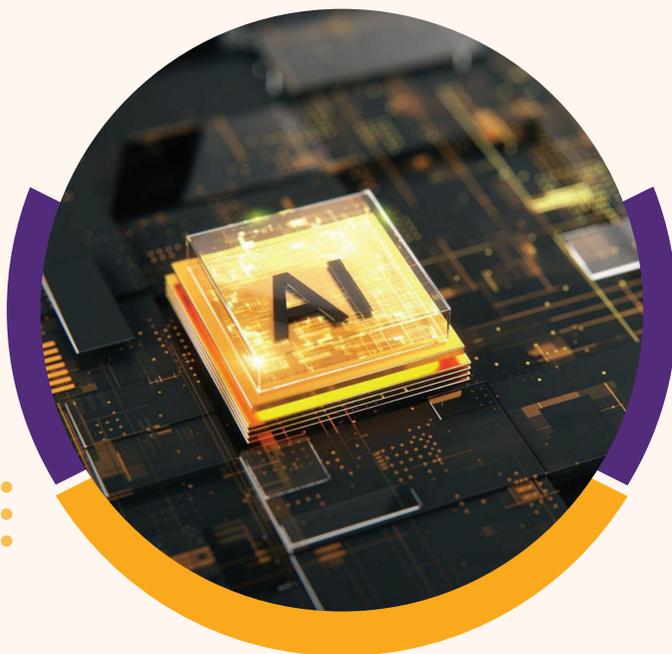


Faible dépendance aux technologies d'IA/ML

Les systèmes traditionnels utilisent souvent d'une manière limitée les technologies modernes, telles que l'intelligence artificielle et l'apprentissage automatique (IA/ML), qui peuvent améliorer la prise de décisions. Selon une étude publiée en 2023 par **Harvard Business Review**⁴, les technologies alimentées par l'IA peuvent améliorer la prise de décisions grâce au suivi en temps réel, des scénarios commerciaux proches du réel et des groupes de réflexion virtuels.

Si elle est mise en œuvre efficacement, l'IA générative (GenAI) peut améliorer les services et engendrer la croissance.

Un **rapport McKinsey**⁵ de 2021 a affirmé que l'IA appliquée sera l'un des cinq principaux facteurs qui transformeront le paysage de l'assurance. Le manque d'adoption de la GenAI dans la gestion du contenu et de la communication peut mener à des opportunités manquées et des pertes accrues pour votre organisation.



L'IA va bousculer la distribution, la souscription, les réclamations et le service à mesure que les processus clés seront activés par l'IA, créant un modèle « humain dans la boucle » qui augmente la productivité et permet des points de contact de meilleure qualité avec les clients.

-McKinsey, septembre 2021



Andrew Mitch,
responsable régional des ventes dans une des
principales coopératives de crédit

Andrew est un voyageur régulier et possède une couverture de santé de base. Il ne trouve pas le temps de rechercher une assurance complète qui répond à ses besoins spécifiques

Trouver des solutions complètes

Un rapport sur l'évolution de l'IA dans l'assurance par **McKinsey**⁶ constate que d'ici 2030, l'industrie va passer de son état actuel de « détecter et réparer » à « anticiper et prévenir », ainsi transformant tous les aspects de l'industrie. De même, avec l'évolution des appareils connectés et leur impact sur nos vies, les équipes des entreprises devront se préparer à traiter et à générer des polices instantanément, en prenant des mesures proactives pour répondre aux besoins des clients.

Systèmes bien intégrés pour la communication

Une couche de gestion du contenu et de la communication bien intégrée en phase avec les autres applications garantit que l'utilisateur accède à un seul système. Cela permet d'éviter d'alterner entre des applications, de réduire des erreurs et d'augmenter la productivité. Comme les différentes étapes du cycle de vie entier se font sur la même plateforme, l'expérience client est également améliorée.



Impact commercial

L'intégration des données à travers une seule plateforme et la conformité réglementaire garantie deviendront plus faisable. En plus, sans aucun retard dans la collecte de données provenant de diverses sources, vous pouvez facilement répondre aux exigences d'audit et améliorer la gouvernance de l'entreprise.

La société d'assurance générale a numérisé et téléchargé 20 millions de pages

La société a pu améliorer la sécurité des documents avec un contrôle d'accès avancé. La transformation a entamé une réduction d'entre 25 % et 30 % dans le coût immobilier fixe en limitant l'espace de rangement de dossiers et réduisant la consommation de papier pour les documents de comptabilité de presque 75 %. Le traitement des documents et le processus de litige ont également été simplifiés.

Plateformes de contenu compatibles avec plusieurs formats

Un système de gestion de contenu innovant et d'avant-garde permet d'améliorer les opérations au niveau du contenu afin d'aider les utilisateurs à effectuer leurs actions avec facilité. Une plateforme de contenu intelligente agit comme un poste de pilotage pour le contenu d'assurance, compatible avec tous les formats de données, y compris le texte, l'audio et la vidéo. Elle permet à plusieurs utilisateurs d'accéder à leurs données à tout moment, d'apporter des modifications, d'enregistrer des annotations, d'extraire et de partager des données essentielles et de générer des rapports. Le suivi à plusieurs niveaux et le traitement parallèle des documents permettent une meilleure collaboration entre les utilisateurs.

Communication personnalisée en temps réel

Un système avancé de gestion de la communication suit le parcours entier de la communication grâce à la gestion bidirectionnelle des conversations. Cela garantit que la communication est personnalisée, ainsi améliorant l'expérience globale du client. Par exemple, lorsque de nouveaux services ou de nouvelles offres sont proposés aux clients, les messages peuvent être personnalisés en fonction du profil du client, en utilisant les données interactionnelles ou transactionnelles liées aux demandes de renseignements ou aux achats effectués, respectivement.

L'utilisation d'un seul fil de communication améliore la clarté et accélère le flux d'informations. Lorsqu'une demande est approuvée ou rejetée, ou qu'une lettre d'assurance est expédiée, un message peut être envoyé au canal préféré du client.

Impact commercial

Les souscripteurs et les équipes de gestion de réclamations réaliseront une meilleure efficacité opérationnelle grâce à la facilité d'accès au contenu relatif aux demandes d'assurance et aux réclamations. Les annotations et l'extraction partagées de données réduisent les délais d'émission et de règlement. La disponibilité d'informations en temps réel et de données sans erreurs facilitera également la prise de décisions éclairées.

Impact commercial

En instaurant une communication conversationnelle et personnalisée, les assureurs peuvent améliorer l'expérience client. Les clients peuvent rapidement résoudre leurs questions, avoir des mises à jour en temps réel et recevoir des offres pertinentes. Cela peut mener à la diminution des cas d'abandon et à l'augmentation de la fidélité des clients.



Gestion des documents assistée par l'IA

Le déploiement d'une solution de traitement intelligent des documents (IDP) soutien l'extraction automatisée et alimentée par l'IA d'informations à partir de divers documents, ce qui joue un rôle intégral dans la prise de décisions éclairées. La capacité de capturer des données provenant de plusieurs canaux et d'utiliser des personas de clients rend plus intelligentes les ventes additionnelles et croisées.

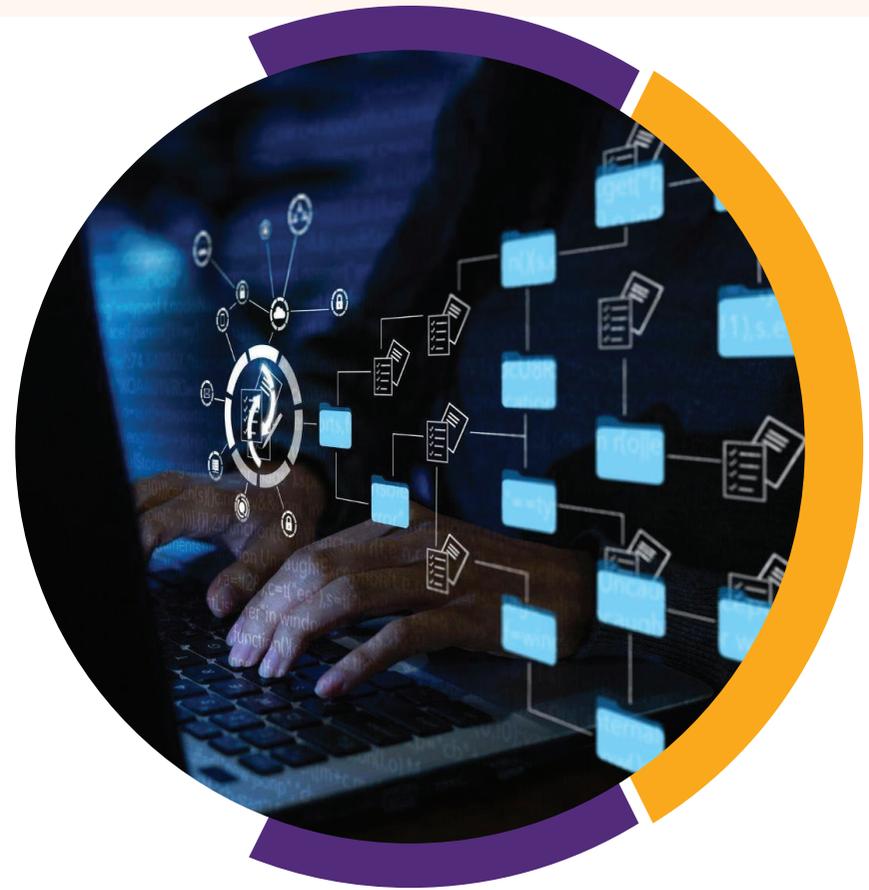
Avec des capacités intégrées basées sur l'IA/ML pour la classification automatique des documents, la classification des courriels et l'extraction d'identifiants, la couche de contenu intégrée fait paraître incomplet tout autre système central de communication.

Impact commercial

Une approche fondée sur l'IA vous aide à prendre des décisions éclairées, de faire des suggestions opportunes aux clients et de maximiser les avantages.



En mobilisant l'IA, l'assureur peut analyser l'historique des interactions d'Andrew, créer un plan personnalisé et proposer une assurance voyage supplémentaire pour une couverture complète lors de ses voyages nationaux et internationaux.



Modèles prédéfinis sur une plateforme à programmation schématisée

Les fournisseurs de services peuvent atteindre l'agilité opérationnelle tant souhaitée en adoptant des solutions construites sur des plateformes à programmation schématisée. La programmation schématisée élimine la nécessité d'un codage volumineux, et la plupart de modifications peuvent être effectuées sans interrompre le travail. Ainsi, les utilisateurs professionnels deviennent plus indépendants et efficaces.

En plus, il existe des modèles prédéfinis qui réduisent le temps nécessaire pour communiquer avec les clients ou d'autres parties prenantes. Il est possible d'accéder à plusieurs bibliothèques de modèles pour les documents liés aux fonctions telles que l'archivage, l'extraction et l'auto-version. L'utilisation de ces modèles réduit les coûts et les ressources nécessaires à la création et à la modification de tout document ou message.

Impact commercial

Une plateforme à programmation schématisée permet de rapides modifications de contenu et des activités de communication dans le cadre d'événements tels que le lancement de nouveaux produits, ce qui accélère la mise sur le marché. Les coûts opérationnels diminuent car les solutions à programmation schématisée réduisent le coût global d'entretien du système par rapport aux applications types codées en dur.



La demande de Sherlyn d'ajouter ses parents retraités à sa police d'assurance peut être traitée en quelques heures à l'aide d'une solution à programmation schématisée. Les documents de santé peuvent être évalués rapidement à l'aide du système de gestion des règles, et de nouveaux documents de police peuvent être créés par les utilisateurs professionnels à l'aide des modèles.



Transformer l'assurance avec Newgen et Duck Creek

Améliorer les services de contenu contextuel de la nouvelle génération sur Duck Creek OnDemand

Des partenariats puissants peuvent rediriger votre entreprise et la conduire vers l'avenir. **Les plateformes de services de contenu contextuel et d'engagement client omnicanal de Newgen, alimentées par la plateforme à programmation schématisée NewgenONE et intégrées à Duck Creek Technologies permettent aux utilisateurs de bénéficier de la plateforme Duck Creek OnDemand.** Cette collaboration harmonieuse permet aux assureurs de gérer des documents de police et la communication depuis une seule interface. Les plateformes assurent une visibilité totale sur tous les types de contenu, y compris la vidéo, les courriels, l'audio, les documents et les images.

Les clients, les partenaires et les employés peuvent rester en contact à travers les applications et les points de contact. Des tableaux de bord et des rapports exhaustifs offrent une vue à 360 degrés du cycle de communication des clients. Outre le renforcement de la sécurité des données, l'offre de modèles personnalisables et la garantie de conformité, la puissance combinée des plateformes CCM et ECM de Newgen avec Duck Creek OnDemand garantit une expérience client impressionnante.



Déverrouillez la croissance avec des solutions futuristes de contenu et de communication

La communication efficace et la gestion impeccable du cycle de vie du contenu forment l'hélice de la croissance d'une société d'assurance, regroupant des éléments tels que l'extraction intelligente de données, la création de documents basée sur des règles, la communication automatisée et l'analyse alimentée par l'IA. Enfin, ces facteurs ont un impact sur l'expérience utilisateur et l'efficacité de vos professionnels du savoir.

Une stratégie visant à surmonter les obstacles tels que les réglementations dynamiques de conformité, les écosystèmes technologiques en évolution et les attentes des clients en matière de services en temps réel est impérative. Une infrastructure de documentation et de communication robuste et évolutive est la base qui renforce la compétitivité.

Les services de contenu contextuel et la plateforme d'engagement client omnicanal de Newgen offrent une automatisation de bout en bout, stimulant des parcours client incroyables. Modernisez les processus sans interrompre les opérations en s'intégrant harmonieusement avec les systèmes existants. Avec des règles opérationnelles prédéfinies et des modèles configurables, la suite de solutions Newgen permet d'augmenter la productivité et la rétention des clients.

Apprenez davantage comment Newgen et Duck Creek OnDemand peuvent vous soutenir dans vos initiatives de transformations numériques.



Les organisations à la recherche d'une plateforme de contenu avancée capable de s'adapter à de lourdes charges de travail et qui ont besoin de flexibilité de déploiement et de capacités avancées d'automatisation et d'IA devraient considérer Newgen.

-The Forrester Wave™: Content Platforms, Q1 2023



Sources :

- ▶ Analyse prévisionnel : services de communications de l'entreprise, global, Gartner, juillet 2020

- ▶ Prévisions 2024 : services de communications de l'entreprise, global, Gartner, décembre 2023

- ▶ Les assureurs vie et rentes envisagent le sentier moins battu, Deloitte, juin 2023

- ▶ Comment l'IA pourrait aider les leaders à prendre de meilleures décisions sous pression, Harvard Business Review, octobre 2023

- ▶ Comment les plus grandes tendances technologiques vont transformer l'assurance, McKinsey, septembre 2021

- ▶ Assurances 2030 - L'impact de l'IA sur l'avenir de l'assurance, McKinsey, mars 2021







À propos de Newgen

Newgen est le principal fournisseur d'une plateforme unifiée de la transformation numérique avec les capacités de l'automatisation des processus natifs, des services de contenu et de la gestion de la communication. Au niveau mondial, des entreprises prospères comptent sur la plateforme applicative à programmation schématisée de Newgen, reconnue par l'industrie, pour développer et déployer des applications commerciales sur le cloud qui sont complexes, axées sur le contenu et attirant pour les clients. De la mise en place aux demandes de prestation, et des prêts à la souscription, et pour plusieurs autres cas d'utilisation dans plusieurs secteurs. Newgen révèle la simplicité avec la vitesse et l'agilité.

AMERIQUES :

+1 (202) 800 7783

AUSTRALIE :

+61 290537174

UK:

+44 (0) 2036 514805

APAC:

+65 3157 6189

MEA:

+27-11-461-6497

INDE :

+91 11 40773769