

Découvrez comment intégrer l'Intelligence Artificielle (IA) à la gestion de sinistre automobile !

Le point de vue du marché sur l'IA : passer du concept à la réalité

La rapidité, le contrôle et la visibilité font partie intégrante de la gestion moderne des sinistres automobiles. Les consommateurs exigent des parcours plus rapides et plus faciles qui répondent à leurs attentes.

Consommateurs

Aux quatre coins du monde les consommateurs recherchent aujourd'hui des services automatisés dans un environnement de plus en plus digital, ainsi la demande est de plus en plus forte envers les fournisseurs qui proposent des services digitaux.

72%

souhaitent une automatisation complète de la gestion de sinistre et du suivi des réparations

76%

font confiance aux processus de gestion ayant recours à l'IA

2/3

changeraient d'assureur pour une expérience digitale plus rapide

73%

choisiraient un assureur utilisant l'IA pour traiter les dossiers plus rapidement !

Plus de 3/4

favoriseraient un réparateur qui propose davantage de services digitaux pour la prise de rendez-vous, l'estimation et le suivi des réparations

Assureurs

Les résultats de l'étude mondiale montrent que les entreprises comprennent comment l'IA peut renforcer leur résilience et améliorer les parcours des clients, mais les défis qu'elles rencontrent pour concrétiser cette approche ralentissent son adoption :

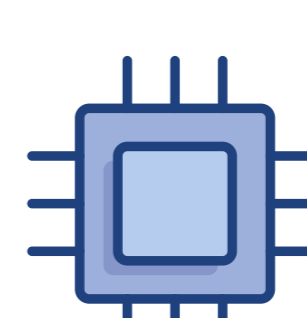
Les principaux moteurs de la transformation digitale suite à la situation sanitaire selon les assureurs :



36%
les stratégies de croissance



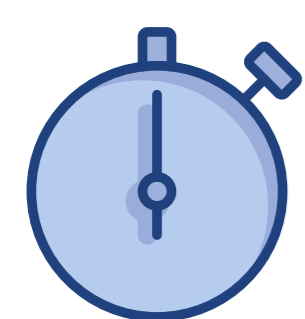
34%
la sécurité des employés et le télétravail



33%
la demande client pour plus de parcours digitaux

Les freins de l'adoption

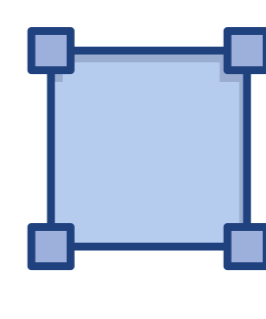
Le coût a été cité comme le principal obstacle à l'adoption par les assureurs, mais d'autres freins ont également été soulignés :



62%
les délais de mise sur le marché



52%
la formation des équipes



52%
une évolution de la solution selon les besoins

Malgré les défis, les assureurs reconnaissent qu'il est indispensable d'accélérer l'intégration d'innovations. Les principales attentes concernent la fidélisation des clients et la réduction de la dette technologique mais également la prévention de fraude.

Réparateurs et OEM

Les carrossiers et les équipementiers sont confrontés à une pression croissante de la part des consommateurs pour intégrer des services basés sur l'IA. Ces nouvelles technologies impactent les systèmes et les processus internes.

Quels sont les principaux moteurs de la transformation digitale ?

Outre l'impact de Covid-19



37%
la sécurité des employés et le télétravail



37%
la demande client de solutions digitales



Avec la demande accrue des consommateurs pour des solutions d'IA, quels sont les principaux obstacles rencontrés pour l'adoption de l'IA ?

41%

les coûts de mise en œuvre



44%

les contraintes des systèmes informatiques existants



42%

la formation de la main-d'œuvre existante



Pour relever le défi, les deux attentes principales concernant l'intégration de l'IA dans le flux de gestion des réparations sont : l'augmentation de l'efficacité des employés et l'amélioration de la rentabilité.

Où et comment ? Par le besoin d'estimation à distance et l'augmentation de la précision de l'IA pour améliorer la vitesse d'autorisation des réparations.

Dans un avenir où les consommateurs privilégieront les fournisseurs qui proposent des services digitaux, notre étude montre que les processus automatisés permettent d'augmenter la satisfaction et de fidéliser les clients.

Afin de tirer parti de tous les avantages des technologies de pointe il est nécessaire de déterminer la manière de les déployer aux étapes clés identifiées. Ces bénéfices profiteront aussi bien aux futurs besoins des consommateurs qu'aux entreprises.

Pour en savoir plus sur la technologie innovante de Solera avec Qapter® en matière de gestion de sinistres, rendez-vous sur www.Qapter.com



Solera, en partenariat avec Coleman Parkes, a interrogé plus de 2 000 consommateurs, concessionnaires OEM, réparateurs et assureurs afin d'obtenir le point de vue du secteur sur la technologie d'IA, son impact sur le parcours de gestion de sinistres et des réparations et la volonté d'accroître son adoption dès aujourd'hui.