



**L'intelligence
artificielle et le
machine learning
pour une gestion
digitale optimisée
des sinistres**

Table des matières

Introduction	3
Une gestion des sinistres axée sur les données	4
Intelligence artificielle et machine learning	5
Les technologies de réalité augmentée	6
L'estimation intelligente	7
Conclusion	8
Ressources supplémentaires	9
À propos de Solera	10

Introduction

Les entreprises des secteurs de l'assurance et de l'automobile connaissent actuellement une véritable transformation de leurs modes opératoires. En effet, elles exploitent les technologies parvenant à maturité pour ajouter une forte valeur aux processus digitaux de déclaration de sinistres et de réparations. Grâce à la multitude de technologies mobiles et aux capacités actuelles de l'apprentissage automatique associées pertinemment à l'expertise, aux données et à une richesse d'informations, de véritables avancées sont possibles pour toutes les parties prenantes qui peuvent alors exploiter leur véritable valeur.

Elles ont recours à des organisations de travail novatrices permettant de réduire le délai entre l'accident et la clôture d'un dossier sinistre, et d'améliorer l'expérience client de manière exponentielle.

1. <https://www.i-scoop.eu/digital-transformation/>

Une gestion des sinistres axée sur les données

Chaque année, les entreprises, tous secteurs confondus, investissent considérablement dans le développement de programmes d'intégration des données et utilisent des outils d'analyse avancés qui leur permettent de prédire avec quasi-certitude un nombre indéfini de comportements et de résultats. L'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage automatique (ou Machine Learning), deux disciplines distinctes de l'ingénierie informatique, élargissent davantage les possibilités de créer des modèles performants en mettant en corrélation des schémas et des tendances selon les données collectées. Elles apprennent en permanence de ces données, historiques ou en temps réel, pour donner des indications fiables et précises concernant les parcours clients, en vue de les optimiser. Qu'il s'agisse de programmes de soins personnalisés, de prévisions financières ou de recommandations de produits, les exemples d'expériences clients améliorées à partir de l'utilisation des données sont nombreux et démontrent le caractère vraisemblablement illimité de leur exploitation.

Les secteurs de l'automobile et des assurances jouissent d'une position très favorable. Au cours des vingt dernières années, les progrès réalisés notamment dans les domaines de la télématique, des véhicules connectés et des programmes de conduite en réalité augmentée ont révolutionné la manière dont nous conduisons et assurons nos véhicules.

Les données recueillies par les assurances et les mutuelles, ainsi que les rapports de constructeurs permettent de faire la lumière sur le comportement des conducteurs en vue de faire progresser la sécurité, mais aussi d'anticiper les éventuels dommages et d'évaluer leurs coûts de réparation. Combien de temps pourraient gagner un assureur et/ou une mutuelle s'ils étaient en mesure de déterminer avec précision le coût et les pièces nécessaires à la réparation d'un véhicule sans

avoir à l'inspecter in situ ? Avec des données irréfutables, les acteurs de la réparation peuvent s'accorder sur la valeur d'un véhicule et sur le coût de sa remise en état, évitant ainsi toute complication inutile dans la gestion du dossier. Les conducteurs reçoivent sans délai un devis précis, favorisant ainsi une expérience satisfaisante qui contribuera à les fidéliser.

La valeur commerciale d'une gestion de sinistre assistée par l'IA est considérable si les conditions suivantes sont réunies :

- le parcours de gestion de sinistre est redéfini dans son intégralité;
- la solution s'étend au-delà des subtilités de l'IA et au sein même de la façon dont les données sont échangées.

Les compagnies d'assurance, les mutuelles, les experts et les ateliers réparateurs parviennent alors à des estimations précises et à des accords pour réparation accélérés.

Chaque partie en tire ainsi une valeur profitable et durable. Pour obtenir de tels résultats, le secteur doit appliquer ces nouvelles méthodes reposant sur des données fiables et sur des architectures numériques robustes.

“Le marché de l'intelligence artificielle vaudra 118 milliards de dollars d'ici 2025”

Source: Statista

Intelligence artificielle et machine learning

Le Machine Learning est « une méthode d'analyse de données qui automatise la construction de modèles analytiques. Il s'agit d'une branche de l'Intelligence Artificielle ».

L'IA se définit comme « une intelligence manifestée par des machines, permettant de prendre des décisions, d'anticiper des résultats ou d'améliorer l'efficacité ». Au milieu du XXe siècle, cette discipline a été l'objet d'hypothèses et d'études menées par le mathématicien et informaticien britannique Alan Turing.

Ensemble, L'Intelligence Artificielle (IA) et le Machine Learning (ML) permettent une analyse rapide et logique des données à des fins d'applications pratiques. L'usage de l'Intelligence Artificielle est répandu. En effet, les écoles, entreprises et gouvernements ont régulièrement recours à cette technologie pour résoudre des problèmes complexes, pourtant simples en apparence. L'IA sert par exemple à réduire les déplacements entre son domicile et son lieu de travail, à prévenir la fraude financière, à différencier les e-mails des spams et à identifier des objets apparaissant sur des images publiées sur les réseaux sociaux.

Même si les nombreuses tentatives d'intégrer l'IA et le ML aux processus communs se sont révélées efficaces, notons toutefois les nombreux facteurs à prendre en compte avant leur mise en œuvre. Les organisations qui souhaitent déployer ces technologies sont confrontées à plusieurs problématiques : des données insuffisantes

ou limitées, des problèmes de mise à l'échelle, le manque de professionnels qualifiés et capables de gérer l'implémentation, ou une combinaison de ces trois facteurs.

Dans le cadre d'un programme de développement plus vaste portant sur l'IA, IBM a tenté d'appliquer sa technologie Watson au secteur de la santé. Pourtant, « en tentant d'appliquer Watson au traitement contre le cancer, l'un des principaux défis de la médecine actuelle, IBM s'est retrouvé face à un décalage fondamental entre la façon dont les machines apprennent et la façon dont les médecins travaillent ». IBM cherche encore à surmonter cet obstacle à priori infranchissable et tente de trouver une solution au problème qu'est l'absence d'une base de données unifiée relative aux soins de santé. Sans accès à une richesse de données homogènes et fondées sur les faits, toute percée dans l'univers de l'IA demeure sérieusement compromise.

“Il est essentiel de retenir que « tout machine learning relève de l'intelligence artificielle, mais l'intelligence artificielle ne se limite pas au machine learning ».”

Source: Emerj Artificial Intelligence Research

Les technologies de réalité augmentée

Pour une identification précise des dommages

De nombreuses entreprises souhaitant offrir une expérience améliorée à leurs clients utilisent l'IA et le Machine Learning pour optimiser leurs processus et harmoniser les processus de travail. De nombreux secteurs d'activités pourraient adopter des technologies de réalité augmentée afin d'automatiser leurs tâches physiques et numériques. On estime d'ailleurs qu'au cours des six prochaines années, les dépenses dédiées à la reconnaissance d'images, à l'identification d'objets et à la maintenance prédictive pourraient atteindre plusieurs millions de dollars.

Ces 18 derniers mois, Solera a investi dans une stratégie centrale axée sur le Machine Learning. Avec le temps, cette dernière révolutionnera le flux des tâches relatives aux déclarations de sinistres. Les principaux avantages de cette approche sont notamment une réduction du nombre de points de contact requis durant la gestion du dossier sinistre et une augmentation de la précision. Auparavant, la gestion d'un sinistre impliquait le déplacement d'un expert pour constater les dommages. Les progrès réalisés en matière de reconnaissance d'images permettent aujourd'hui de procéder à un examen automatisé à partir de photos des dommages, et d'identifier rapidement les véhicules économiquement irréparables. De la même façon, l'IA détecte les pièces endommagées, détermine les réparations nécessaires et calcule avec précision les coûts de réparation. Toutes ces actions permettent aux experts et aux réparateurs de gagner du temps et aux assureurs d'accélérer le traitement des déclarations de sinistre.

L'application permet aux automobilistes, aux réparateurs et aux experts de prendre des photos des dommages du véhicule immédiatement après un accident. Ces photos

sont alors utilisées pour générer une estimation fiable des réparations ou de l'indemnisation, ensuite validée par un algorithme. Cette estimation est fondée sur le vaste volume de données automobiles dont dispose la société. Le Numéro d'Identification du Véhicule (VIN) est décodé. Les dommages, une simple éraflure sur la portière du conducteur ou la détérioration majeure d'une aile, sont comparés à l'historique des informations liées aux sinistres contenues dans la base de données et soumis aux règles propres à l'assureur ou à la mutuelle. Cette technologie peut déterminer si le véhicule est économiquement réparable ou non. L'expert, le réparateur et l'automobiliste peuvent alors s'accorder sur une résolution du sinistre, puisque la base de données fournit des indications historiques sur la valeur de ce véhicule précisément.

La solution de Solera permet également aux automobilistes, aux réparateurs et aux experts de saisir et de transmettre les dommages légers faisant suite à un sinistre grâce à un système de prise de photos guidée et à des masques correspondant au véhicule identifié pour améliorer la qualité des photos. Après avoir consulté ces images, les réparateurs sont alors en mesure d'identifier les pièces nécessaires à la réparation avant même que le véhicule ne quitte le lieu du sinistre. Le temps d'attente avant de recevoir de nouvelles pièces est ainsi considérablement réduit et les indemnités réglées bien plus rapidement.

“72% Des décideurs estiment que l'ia sera l'avantage économique du futur.”

Source: PWC

L'estimation intelligente

Le processus décrit ici est un exemple de processus novateurs rendus possibles par la technologie afin d'éviter les redondances, les inefficacités et d'augmenter la productivité. Il se traduit par un traitement plus rapide d'un volume de dossiers plus important et par une plus grande disponibilité des experts pour les sinistres plus complexes faisant appel aux connaissances et au jugement humain.

Les processus classiques de traitement de sinistres, qui exploitent peu, voire pas du tout de solutions digitales, sont souvent ralentis par l'inefficacité des flux de communication et par des obstacles tels que des erreurs de devis ou des retards dus à une lourde charge de travail. Les tâches répétitives, telles que les déplacements jusqu'aux véhicules à expertiser, la saisie manuelle des dommages et le temps passé dans les échanges via différents canaux, contribuent à prolonger le temps d'immobilisation des véhicules et ne pourront qu'augmenter le taux d'erreurs potentiellement coûteuses. En comparaison, ces tâches ne produisent que très peu de valeur par rapport à l'estimation et au diagnostic. Par conséquent, le moment est venu d'amorcer leur transformation numérique. Plutôt que de prendre plusieurs semaines pour clôturer un dossier relativement simple, les assureurs et les professionnels de la réparation automobile seront en mesure de finaliser un dossier sinistre en seulement quelques jours.

Cette organisation de travail modernisée n'exclut aucunement l'implication humaine. Une fois que l'IA et les algorithmes d'apprentissage automatique ont trié les images de véhicule dans les bonnes catégories, les experts valident l'estimation et appliquent un processus digital de gestion des sinistres pour finaliser le devis. L'expert confirme alors les conclusions de l'IA ou les

modifie le cas échéant. L'expert, l'assureur, le réparateur et l'automobiliste ont tous accès au devis et peuvent s'accorder sur des conclusions basées sur les faits. Cette technologie joue un rôle d'intermédiaire entre les différentes parties et pourrait permettre de gagner un temps considérable au moment de trouver un accord sur la valeur et les coûts.

Une réduction de la durée du cycle ainsi que des diagnostics de réparation plus précis contribuent à augmenter le nombre de réparations des véhicules. Ils sont ensuite restitués à leur propriétaire leur garantissant un véhicule en bon état et une reprise de la route en toute sécurité. De plus, les véhicules en perte totale sont mieux, et plus rapidement identifiés, réduisant ainsi le nombre de véhicules dangereux sur les routes.

Les utilisateurs de cette technologie sont en mesure de prendre de meilleures décisions favorables à leur activité et en conséquence, mieux servir leurs clients. Ils accomplissent alors une mission plus importante, à savoir offrir plus de commodité et de transparence lors de la prise en charge des véhicules.

Conclusion

À l'ère des algorithmes informatiques avancés, de la modélisation prédictive, des technologies fondées sur les données et des solutions de mises à l'échelle, l'association de ces systèmes à l'expertise humaine permet d'améliorer l'expérience utilisateur. Les nombreux acteurs impliqués dans le processus de gestion de sinistre automobile bénéficient de nombreux avantages fondés sur des évaluations impartiales et précises générées en quelques minutes pour un sinistre moyen.

- Les compagnies d'assurance et les mutuelles peuvent offrir un niveau de service unique en permettant aux automobilistes d'agir de manière indépendante et de recevoir des conseils d'experts grâce à des applications mobiles et à des processus faisant appel à l'IA.
- A l'échelle mondiale, les entreprises d'assurance souhaitent offrir un parcours client reconnu dans leur réseau tout en intégrant les pratiques spécifiques locales au moyen d'un processus simple et optimisé.
- Les experts passent moins de temps sur le terrain à évaluer des véhicules présentant des dommages minimes. Ils se concentrent plutôt sur des cas plus complexes que l'Intelligence Artificielle ne permet pas encore de traiter avec précision.
- Les réparateurs peuvent mieux anticiper les commandes de pièces nécessaires et obtenir les accords de réparation plus rapidement.
- Les acteurs du dossier de sinistre sont engagés à fournir aux conducteurs un processus transparent et une réparation au juste prix dans les meilleurs délais.

Ces résultats, obtenus grâce à des données précises et irréfutables, peuvent devenir la nouvelle normalité. Solera a fortement investi dans les technologies et les ressources en vue de favoriser une transformation digitale innovante du processus de gestion de sinistre. Grâce à l'utilisation de ces technologies, Solera aide ses clients à atteindre leurs objectifs et à offrir des expériences clients efficaces et réussies. Avec les plus grandes plateformes de gestion de sinistres, déjà disponibles en Amérique du Nord et en Europe, Solera a fait le choix d'accompagner ses clients en proposant une nouvelle solution afin de renforcer et d'étendre sa valeur ajoutée auprès de ses clients du monde entier. Contrairement à d'autres fournisseurs opérant sur des marchés disparates, Solera est en mesure de puiser dans ses données mondiales. Le groupe intègre des volumes de données importants dans son système pour en tirer des conclusions et appliquer rapidement leurs enseignements. En plus d'améliorer les processus de gestion des sinistres, ces conclusions permettent également de fournir des données enrichies tout au long de la chaîne de valeur afin d'aider les experts, les assureurs, les mutuelles, les réparateurs, les constructeurs et tous les autres spécialistes du secteur.

“La coopération avec les grandes entreprises de technologie donnera à toutes organisations l'occasion de développer un avantage concurrentiel dans un grand nombre de domaines.”

Source: Globaldata

Ressources supplémentaires

By B.J. Copeland

<https://www.britannica.com/technology/artificial-intelligence>

Machine Learning: What It Is and Why It Matters

https://www.sas.com/en_us/insights/analytics/machine-learning.html

How IBM Watson Overpromised and Underdelivered on AI Health Care

<https://spectrum.ieee.org/biomedical/diagnostics/how-ibm-watson-overpromisedandunderdelivered-on-ai-health-care>

50+ Vital Artificial Intelligence Statistics:
2019 Data Analysis & Market Share

By Jenny Chang

<https://financesonline.com/artificial-intelligence-statistics>

À propos de Solera

Solera est l'un des principaux fournisseurs mondiaux de logiciels, de données et de services intégrés pour la gestion du cycle de vie des véhicules et des parcs automobiles. Grâce à ses quatre piliers – Vehicle Claims (Gestion des sinistres), Vehicle Repair (Réparation des véhicules), Vehicle Solutions (Solutions pour les véhicules), et Fleet Solutions (Solutions pour les flottes) – Solera regroupe de nombreuses marques reconnues dans l'écosystème du cycle de vie des véhicules, notamment Identifix, Audatex, DealerSocket, Omnitracs, eDriving/Mentor, Explore, CAP HPI, Autodata et d'autres. A l'ère du digital, Solera permet à ses clients de réussir en leur fournissant une solution unique qui optimise leur activité, en leur offrant des analyses basées sur des données et en améliorant l'engagement des clients, ce qui permet, d'après Solera, d'aider ses clients à stimuler les ventes, de fidéliser les clients et d'améliorer les marges. Solera compte plus de 300,000 clients et partenaires dans plus de 100 pays.

Pour plus d'informations, consultez solera.com

