

# L'Intelligence Artificielle (IA), l'avenir du parcours de gestion de sinistre automobile

Index Innovation 2022 de Solera : pour tout savoir sur la transformation digitale de l'écosystème mondial de gestion des sinistres automobiles

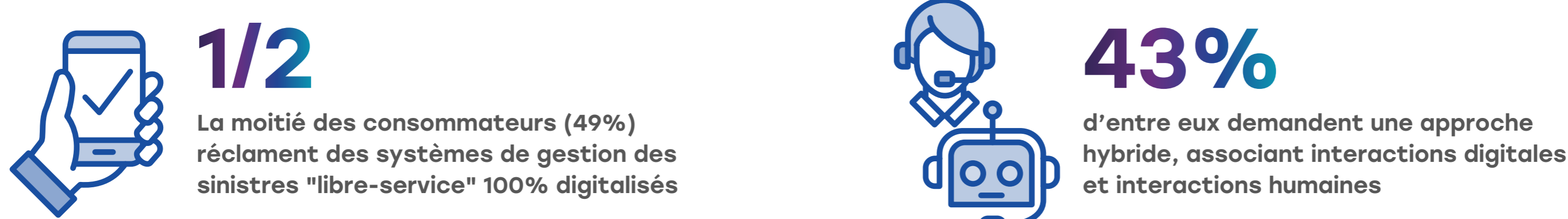
Les canaux automatisés, le « digital first », constituent la nouvelle référence pour des parcours de gestion des sinistres optimisés. Les professionnels accélèrent le déploiement de l'IA pour leur permettre ainsi de répondre à la demande croissante de confort digital tout en relevant des défis métier stratégiques.

## Consommateurs, amateurs de technologie\*

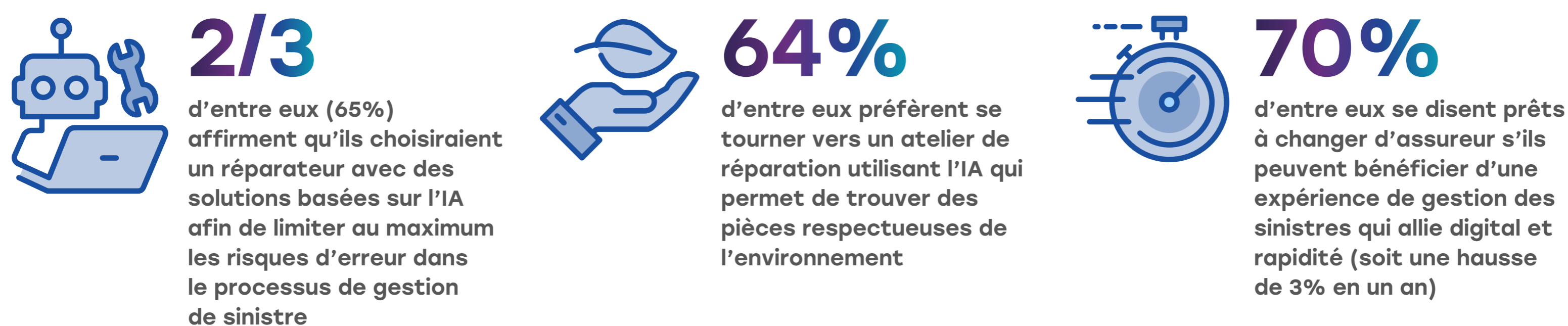
Les consommateurs font confiance au « digital first »



La digitalisation révolutionne les attentes des consommateurs en matière de gestion des sinistres et des réparations. En effet, 92% d'entre eux sont aujourd'hui demandeurs de solutions en libre-service pour la gestion des sinistres :



L'IA fait désormais partie intégrante du parcours client. Et plus encore, les consommateurs souhaitent des services de gestion des sinistres et des réparations automatisés :



À l'heure où les clients exigent une expérience plus transparente et plus efficace, la commodité qu'offre la digitalisation dans la gestion des sinistres fait exploser la demande :



Voici les 3 premiers facteurs pris en compte par les consommateurs lorsqu'ils choisissent des solutions pour la gestion de leurs sinistres et de leurs réparations automobiles

\* Les consommateurs ayant pris part à l'enquête ont utilisé au moins une solution de gestion digitale pour leur sinistre au cours des 12 derniers mois.

## Assureurs

Selon les résultats de l'enquête, les compagnies d'assurance automobile internationales reconnaissent le rôle déterminant que jouent les technologies nouvelle génération au sein de leur entreprise. Ils encouragent donc l'adoption de l'IA et plus particulièrement dans certains domaines stratégiques :

Pour les assureurs, les projets de transformation digitale les plus performants se sont traduits par...



Les assureurs répondent à la demande des consommateurs via des solutions d'IA axées sur le développement durable et offrant plus de confort grâce au digital :

Selon eux, les facteurs les plus déterminants pour la mise en œuvre de l'IA sont à ...



Les freins à l'adoption sont pour

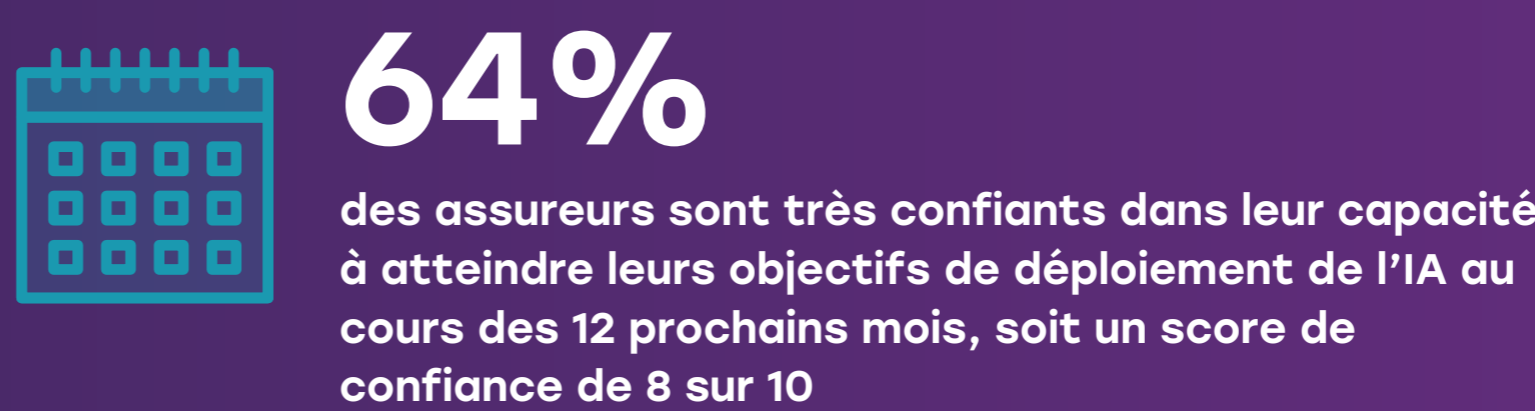


Pour les assureurs, les plus grands obstacles à l'adoption de l'IA sont identiques à l'an dernier

L'avenir est dans l'automatisation

Malgré les défis à relever, les grandes compagnies d'assurance sont bien conscientes qu'elles ont tout intérêt à accélérer l'adoption de l'IA.

En effet, 100% d'entre elles projettent d'investir dans un logiciel d'insurtech basé sur l'IA au cours des 12 prochains mois.



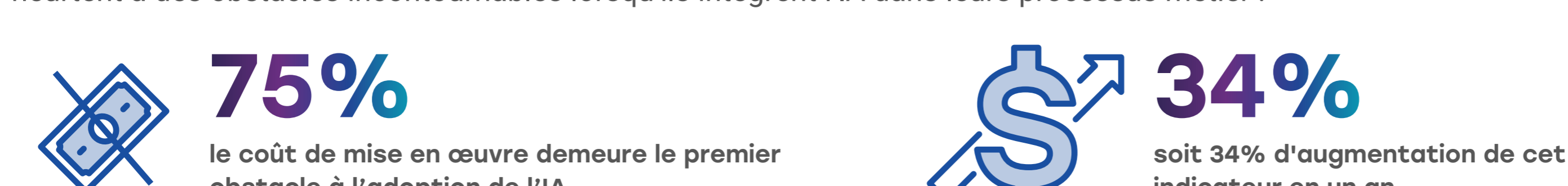
## Réparateurs et OEM

Le digital tient ses promesses

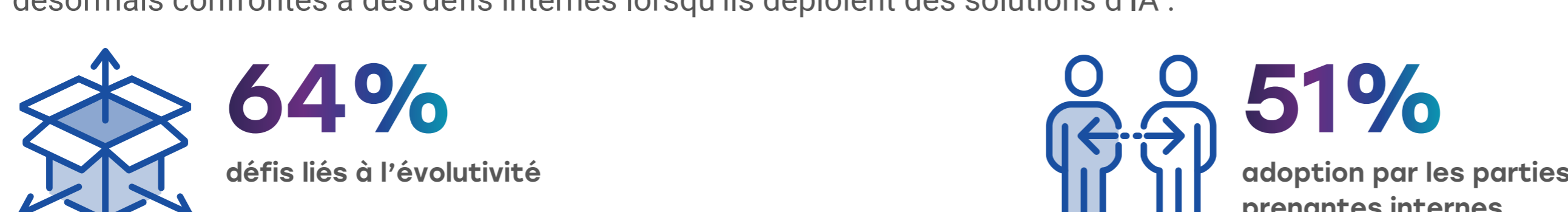
Des technologies telles que l'IA tiennent d'ores et déjà leurs promesses. En effet, suite à leur transformation digitale, les réparateurs et les OEM ont enregistré au cours des 12 derniers mois leurs meilleurs retours sur investissement dans les domaines suivants :



Tout comme les compagnies d'assurance mondiales, de nombreux réparateurs et distributeurs de pièces automobiles se heurtent à des obstacles incontournables lorsqu'ils intègrent l'IA dans leurs processus métier :



Avec l'évolution rapide des préoccupations liées aux coûts par rapport à l'an dernier, les réparateurs et équipementiers sont désormais confrontés à des défis internes lorsqu'ils déploient des solutions d'IA :



Résultat : comparés à leurs pairs des compagnies d'assurance, les réparateurs et OEM se montrent moins confiants à leur capacité à atteindre leurs objectifs de déploiement de l'IA au cours des 12 prochains mois. Mais les perspectives restent néanmoins positives :

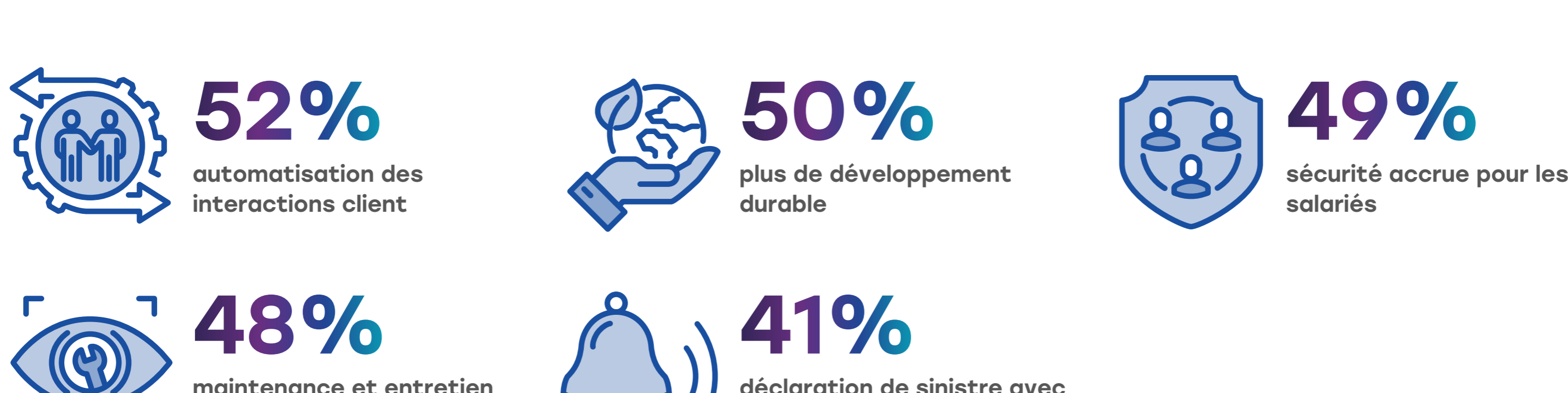


Malgré la persistance de certains freins, la valeur générée par l'IA l'emporte nettement sur les obstacles à surmonter. En effet, pour les réparateurs comme pour les OEM, l'automatisation que permet l'IA est fondamentale pour la réalisation de gains stratégiques en termes d'efficacité, de développement durable et de sécurité.

À tel point que 100% d'entre eux ont déjà investi ou prévoient d'investir dans un logiciel d'insurtech basé sur l'IA au cours des 6 à 12 prochains mois.

Les moteurs de l'adoption

Les réparateurs et distributeurs de pièces automobiles qui ont déjà investi dans une technologie d'IA ou qui sont en train de le faire s'attendent à percevoir de nombreux avantages sur l'ensemble du processus commercial et de réparation, y compris concernant l'expérience offerte aux clients et aux salariés :



Pour en savoir plus sur Qapter® - la technologie nouvelle génération de Solera dédiée à la gestion des sinistres, visitez [www.Qapter.com](http://www.Qapter.com)