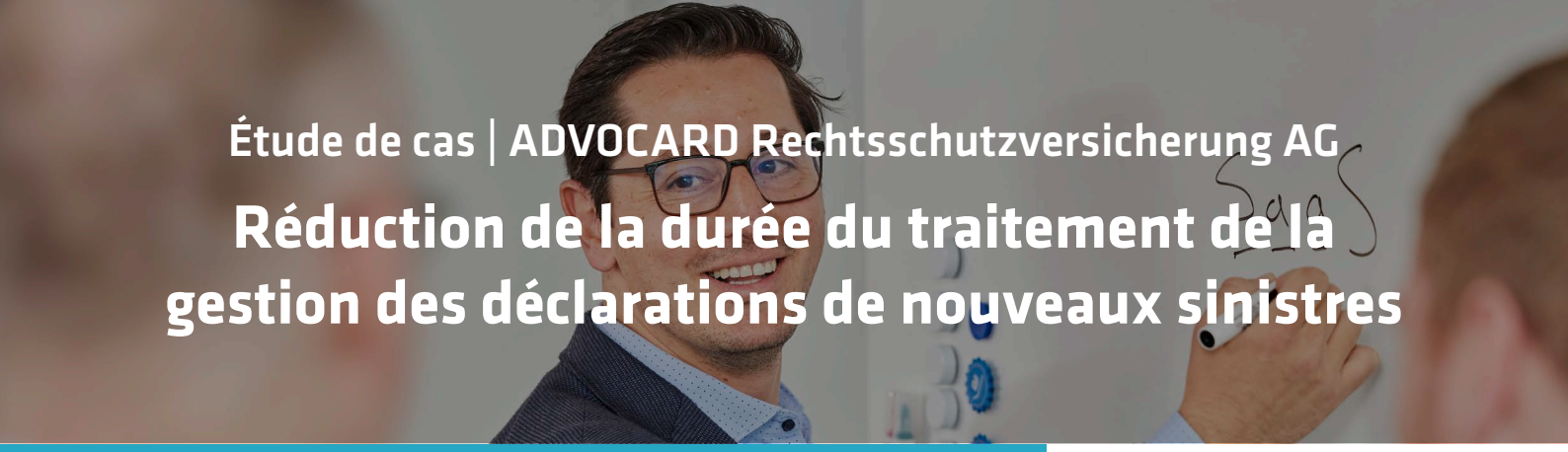

Étude de cas | ADVOCARD Rechtsschutzversicherung AG

Réduction de la durée du traitement de la gestion des déclarations de nouveaux sinistres

Le projet

Début	**Printemps 2018**
Go-Live	**Juillet 2020**

Aisaac

Le défi

ADVOCARD mise sur l'innovation, la numérisation et l'automatisation des processus et s'efforce de faire avancer ces thèmes en tant que pionnier de la branche afin de réduire les tâches administratives chronovores. Dans ce contexte, le défi consistait à numériser d'autres processus de travail dans le domaine de la gestion des prestations. Jusqu'à présent, lors de la gestion de la déclaration d'un nouveau sinistre, le responsable du cas a dû examiner manuellement les documents envoyés par l'avocat à l'assurance de protection juridique. Les données de base de l'assuré et de l'avocat, le domaine juridique (c'est-à-dire le type de prestation), la faute spécifique reprochée, la date du sinistre, la valeur litigieuse et bien d'autres choses encore devaient être recherchées manuellement par le responsable du cas dans un document qui comportait généralement plusieurs pages, puis saisies manuellement dans le système de gestion des sinistres d'ADVOCARD pour un traitement numérique ultérieur. Pour numériser ce processus, il a fallu recourir à un logiciel qui automatise ce travail fastidieux, c'est-à-dire qui permet de le traiter automatiquement. Dans ce contexte, le traitement automatique signifie qu'il est possible de procéder à une déclaration de nouveaux sinistres entièrement automatisée.

De plus, le logiciel devait répondre aux exigences du législateur en matière de protection des données. Pour ce faire, toutes les mesures de protection des données ainsi que les mesures techniques et organisationnelles visant à garantir un fonctionnement sûr et sans problème d'Aisaac chez adesso insurance solutions à Dortmund ont été contrôlées par le client lui-même. Afin de garantir également la sécurité des données à long terme, le fonctionnement de la technologie de cryptage des données a été largement testé et mis à l'épreuve. Les aspects de nombreux domaines ont été passés au crible de manière transparente et la viabilité du système Aisaac a été soumis à des tests approfondis. Des thèmes tels que la capacité multi-tenant, c'est-à-dire la séparation systémique de différents clients, ont dû être garantis. En outre, Aisaac a dû passer un test d'intrusion technique (en bref : pentest, c'est-à-dire si un tiers peut pirater le système de l'extérieur).

Comme le logiciel Aisaac basé sur l'IA d'adesso insurance solutions est déjà mis en œuvre avec succès depuis des années par de nombreuses autres assurances de protection juridique, Aisaac devait également être utilisé pour ADVOCARD.

À propos du client ADVOCARD Rechtsschutzversicherung AG

ADVOCARD Rechtsschutzversicherung AG, dont le siège est à Hambourg, est l'un des plus grands assureurs de protection juridique en Allemagne. Environ 180 collaborateurs s'occupent des intérêts d'environ 1,4 million de clients dans toute l'Allemagne. ADVOCARD fait partie de Generali en Allemagne et est le partenaire produit de Deutsche Vermögensberatung AG (DVAG). De plus amples informations sur l'entreprise et ses produits sont disponibles sur Internet à l'adresse suivante : www.advocard.de.

Nous sommes plus que satisfaits de la solution Aisaac basée sur l'IA, qui nous a permis d'automatiser, de numériser et donc d'accélérer durablement les processus chez nous. Peu de temps après le lancement opérationnel, il nous a été possible de réduire de manière significative les tâches administratives et d'affecter notre effectif à des activités à valeur ajoutée afin d'exploiter pleinement son potentiel. Avec Aisaac, un collaborateur a besoin d'environ 15 % de temps en moins pour traiter une déclaration d'un nouveau sinistre. Nous en sommes ravis ! »

Wolfgang Peters – Responsable du département Service des prestations Protection juridique

La solution

adesso insurance solutions utilise pour ADVOCARD un logiciel basé sur l'IA, Aisaac, permettant le traitement automatisée de la gestion de nouveaux sinistres et la transformation des données non structurées en données structurées. Ces données structurées constituent la base des systèmes numériques.

Ce n'est qu'à partir de ces données que le plein potentiel d'un système numérique peut être exploité. Désormais, il n'est plus nécessaire de saisir manuellement les données des déclarations de nouveaux sinistres. adesso insurance solutions livre toutes les données sous forme de fichier XML et, si souhaité, sous forme de fichier PDF lisible par un être humain, à l'endroit précis du système de gestion des sinistres d'ADVOCARD où les données sont nécessaires pour un traitement ultérieur. En outre, ADVOCARD reçoit l'assurance qualité optionnelle pour le modèle d'exploitation Aisaac « FullService » choisi. Une équipe de spécialistes d'adesso insurance solutions, formée en conséquence, assure en outre que les ensembles de données générés par l'IA d'Aisaac répondent au standard de qualité convenu au préalable– dans ce cas, ADVOCARD reçoit des données correctes à près de 100 %.

Procédure exemplaire

L'introduction d'un projet de numérisation avec Aisaac peut se faire de manière itérative. Cela signifie que tous les domaines disponibles ne doivent pas être numérisés dès le début mais que l'on choisit d'abord les domaines spécialisés permettant au mieux un traitement ultérieur automatisé (traitement automatique en arrière-plan). Le grand avantage de cette approche est que des plus-values procédurales sont directement générées pour le client dès le début.

Le résultat

Grâce à Aisaac, ADVOCARD a pu jeter les fondations de nouvelles étapes de numérisation dans le domaine de la gestion des déclarations de nouveaux sinistres. Le temps de traitement d'un cas a été nettement réduit. Les ressources de l'effectif ainsi libérées peuvent désormais être investies dans des activités clés à valeur ajoutée.

ADVOCARD est ainsi moins dépendante des fluctuations saisonnières et la gestion des déclaration de nouveaux sinistres est devenue plus prévisible. Cette étape de numérisation a également un effet positif sur le risque d'erreurs. ADVOCARD a l'intention d'aborder de manière conséquente les prochaines étapes, telles que la structuration et la validation des factures. Aisaac d'adesso insurance solutions représente à cet égard une solution réalisable. En effet, les possibilités d'utilisation d'un système d'IA performant comme Aisaac sont multiples et sont déjà mises à profit aujourd'hui dans d'autres branches d'assurance. Les chances de réussite d'un projet de numérisation sont particulièrement grandes lorsque le prestataire de services comprend les exigences techniques et la spécificité de ses clients.

adesso insurance solutions

adesso insurance solutions
Schweiz GmbH

Elisabethenanlage 9
CH-4051 Basel

T +41 58520 - 9720
E info@adesso-insurance-solutions.ch