

Le virage de l'Intelligence Artificielle dans la gestion des réclamations

L'Intelligence Artificielle est annoncée par beaucoup comme le « futur » de l'Assurance. Pourtant, c'est déjà le « présent » pour quelques assureurs qui constatent dès aujourd'hui des résultats concrets.

L'intelligence artificielle permet de bénéficier de gains opérationnels et commerciaux rapides, sur un marché tendu, sur lequel le nombre de réclamations tend à croître (+3,5 % en 2017¹). Ceci avec des exigences des clients de plus en plus fortes et où la conformité avec les recommandations de l'ACPR est devenue incontournable.

Quel est le potentiel de l'IA dans le traitement des réclamations ? Quels sont les leviers pour exploiter ce potentiel ? Quelles sont les bonnes pratiques pour assurer la réussite d'un tel projet ?

Qualification et criticité de la demande

« Une réclamation est une déclaration actant le **mécontentement** d'un client envers un professionnel ; une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation. » Source APCR note du 14/11/16

L'analyse sémantique apportée par l'IA (Natural Language Processing, clustering...) permet dans un premier temps de qualifier l'objet de la demande et même son caractère plus ou moins anxigène

Prenons le cas d'une demande portant sur le remboursement d'une facture d'ostéopathie qui n'aurait pas été acceptée par l'assureur. L'assuré peut demander dans un premier temps le "pourquoi" de ce non-remboursement. Si cette demande n'est pas identifiée et traitée rapidement, il y a fort à parier que le message suivant sera une réclamation, i.e une déclaration actant le mécontentement de ce même client : l'accumulation de signaux plus ou moins faibles sur une demande permet donc bien de la qualifier et de la prioriser.

Par ailleurs, la démultiplication des canaux (mail, téléphone, formulaires...) qui permettent aux assurés de rentrer en contact avec leur assureur oblige celui-ci à reconstituer le possible « puzzle » d'une demande. Encore une fois, l'IA associée à des solutions de workflow et de robotisation (RPA) permettent cette vision 360°.

La qualification de la réclamation doit être réalisée rapidement. Elle peut faire l'objet de plusieurs niveaux de traitement grâce à l'IA pour :

1. Qualifier et router les réclamations vers le bon service ;

2. Extraire les éléments qui permettent d'identifier l'assuré, le produit assuré et donc d'augmenter le gestionnaire en lui présentant les éléments de décision ;
3. Prioriser les réclamations en fonction du degré de mécontentement repéré
4. Automatiser le traitement des réclamations.

La technologie est maintenant mature pour qualifier le caractère anxigène d'une demande via l'analyse sémantique de textes ou l'intonation de la voix, soit les technologies de "mood recognition" qui permettent donc de repérer une demande susceptible de se transformer en réclamation.

Des assureurs ont déjà mis en production, sur la base de briques open source, des systèmes de qualification et de routage des demandes permettant d'améliorer la première étape de traitement. Le marché indique un gain de productivité de 25% - via la diminution des temps de traitements - obtenu grâce à l'usage de ces technologies. Un des prérequis à ces gains est une centralisation des sollicitations provenant des différents canaux « entrants » : courrier, mails, téléphone... à travers une plateforme unique.

Lecture des documents et routage automatisé

Les technologies de LAD/RAD (lecture automatique des documents et reconnaissance automatique des documents) permettent de qualifier et de distribuer, depuis une dizaine d'années, les documents structurés, et notamment les documents type feuille de soin ou rapport d'expert. L'apport de l'IA, par des technologies de Machine / Deep Learning utilisées pour le traitement des images par exemple, permettent de qualifier et d'extraire des données sur des documents non standardisés, type facture d'ostéopathie.

¹ DGCCRF : baromètre des réclamations (02/05/2018)

Si nous reprenons l'exemple précédent - la facture d'ostéopathie - ces technologies permettent de reconnaître rapidement jusqu'à 80% des factures. Donc d'orienter la réclamation vers le bon service pour un traitement accéléré.

Gestionnaire augmenté

L'étape suivante consiste à élargir le périmètre d'automatisation en ajoutant d'autres briques d'IA : la reconnaissance d'images pour analyser des pièces jointes.

Au-delà de la qualification de la demande, du partage d'informations entre les services et de la distribution des réclamations au bon service, le mix IA et RPA permet de collecter et de présenter les bons éléments aux gestionnaires.

Prenons le cas d'un assureur qui dispose historiquement d'une gamme de produits élargie. La qualification de l'objet de la réclamation et la récupération du numéro du contrat via l'interrogation des bases permettent de récupérer le tableau de garanties en santé ou prendre en compte la clause concernée dans le cas d'un contrat automobile.

Ainsi, par ces mécanismes, le gestionnaire dispose instantanément de tous les éléments qui lui permet de traiter la réclamation sans avoir à effectuer des recherches dans l'ensemble des bases de données ou dans les différents systèmes d'information

Ce type de nouveaux services, qui permet la proposition de « Next Best Action » amène des économies substantielles. De fait la mesure des gains effectivement réalisés est aisée et montre que le ROI promis n'est jamais très éloigné de celui obtenu.

Vers un traitement automatisé de bout en bout

Les processus de traitement des réclamations représentent aujourd'hui une charge importante chez les assureurs, et de fait, entraînent des coûts opérationnels importants.

L'automatisation de tout ou partie des réclamations est donc une nécessité pour les assureurs. Elle est bénéfique à l'assureur sous trois axes : **le respect des normes ACPR**, **l'amélioration de l'expérience client** par la rapidité et la pertinence du traitement et par la **diminution des coûts opérationnels**.

Reprenons l'exemple précédent, propre à la santé, mais qui est parfaitement transposable sur les autres domaines de l'assurance :

L'assureur reçoit une demande sur la raison d'un non-remboursement d'une facture d'ostéopathie avec la facture en pièce jointe.

1. La reconnaissance syntaxique couplée à un moteur de Mood Recognition qualifie la demande et indique un niveau d'urgence ;

2. Un moteur de Deep Learning permet d'identifier et d'extraire le nom de l'assuré, le montant de la facture ;
3. Un mix IA/RPA va extraire le tableau de garantie ;
4. Un moteur RPA va extraire le niveau de consommation de l'assuré sur ce type d'acte et donc qualifier s'il est effectivement assuré et s'il n'a pas dépassé son plafond ;
5. En fonction des éléments trouvés, une réponse est rédigée et si besoin une demande est transmise au bon service pour réaliser le remboursement. Le tout avec ou sans la revue d'un gestionnaire en fonction de la maturité des moteurs IA.

En bref, l'expérience client

Beaucoup se concentrent aujourd'hui sur les économies opérationnelles liées aux projets d'automatisation intelligente en négligeant les gains associés à la création de valeur métier. C'est pourtant bien sur ce deuxième point qu'à moyen terme, les bénéfices seront les plus importants pour l'assureur.

L'intégration forte avec le SI permet une mise à jour du CRM en fonction des réclamations traitées par la solution d'IA et le conseiller peut se concentrer sur les reportings de réclamations générées automatiquement. Un CRM partagé entre les différents services intervenant dans la chaîne de réclamation permettra la centralisation de l'information et assurera un suivi des actions engagées et ne pas être redondant dans le traitement ou les sollicitations de l'assuré

Ainsi, avec les ressources libérées et les données disponibles, il est possible de rechercher le pourquoi de ces réclamations, puis de remonter jusqu'aux causes racines et enfin de les éliminer en créant ainsi une véritable valeur métier.

Pour aller plus loin une plateforme centralisée de gestion des réclamations partagée avec l'ensemble des parties-prenantes accélèrera également le processus.

Mythe ou réalité

Les moteurs IA que les équipes Talan ont développés couplés aux tests réalisés montrent que le scénario précédant ne relève pas de la science-fiction : il permet l'assemblage intelligent de solutions qui, prises individuellement, sont aujourd'hui matures. Ceci d'autant plus que le caractère normatif du traitement des réclamations amène les assureurs à disposer de processus de réclamations documentés et pilotés et donc facilite l'intégration des briques IA.

Ces différents niveaux d'intégration contribuent généralement à des ROI rapides. Ainsi, Prudential annonce avoir déployé une plateforme d'IA pour la gestion des réclamations qui a réduit le temps de traitement de 9 jours

à quelques ... secondes. Aflac a vu son taux de satisfaction clients passer de 39% à 79% en 3 ans grâce à sa nouvelle plateforme.

Meilleures pratiques

Si les promesses de l'IA sont grandes, il convient néanmoins d'être pragmatique dans l'implémentation de ces technologies. Il ne faut pas « faire de l'IA » sans un objectif métier précis et spécifié au préalable. L'IA doit répondre à une problématique métier : améliorer les temps de traitement, orienter les demandes, identifier les cas sensibles, préparer les dossiers...

Le travail conjoint des équipes métiers et des équipes IA est la clé du succès. Enfin, un moteur IA ne traitera jamais tous les cas de réclamation.

Avant de se lancer dans une démarche d'automatisation des traitements de réclamations, deux types de critères sont à analyser :

Les critères métier : Sur quelles réclamations se trouve le plus fort potentiel de création de valeur ? Quels gains escompter pour le conseiller et pour le client ?

Il convient d'identifier les points de difficultés et les opportunités d'automatisation dégagant un gain important sur l'ensemble du process ; l'objectif est double : mettre en avant les processus facilement automatisables permettant de bénéficier de « Quick Wins » et cibler les processus affichant des temps de traitements élevés.

Les critères technologiques : Quelles sont les possibilités et les limites des solutions d'IA actuelles ? Comment répondent-elles au besoin identifié ? Comment s'inscrivent-elles dans le système d'information de l'entreprise ?

L'optimisation de bout en bout du traitement des réclamations nécessite de combiner diverses technologies d'automatisation et d'intelligence artificielle, notamment la RPA (Robotic Process Automation) et le NLP (Natural Language Processing), mais également de la reconnaissance d'images (Machine / Deep Learning) pour traiter les pièces jointes ou les photos.

Ces technologies présentent divers niveaux de maturité qu'il faut prendre en considération si l'on souhaite bénéficier d'un ROI à la hauteur des investissements effectués. Pour créer de la valeur rapidement, il sera souvent plus pertinent de commencer par automatiser les étapes impliquant des technologies matures.

Une bonne connaissance métier et technologique est de fait nécessaire pour mener à bien ces projets et en retirer des gains.

L'OFFRE TALAN CONSULTING

Dotée d'une expertise en assurance IARD, Talan Consulting réalise depuis plusieurs années un benchmark du marché et de ses évolutions. A travers ses nombreuses expériences, l'équipe dédiée au sein du cabinet peut vous accompagner sur vos différents enjeux :

1. Accompagnement de Directions métier pour le développement de nouveaux produits
2. Pilotage de projet de transformation de votre activité IARD, dont la distribution
3. Accompagnement au changement et définition de l'organisation dans le cadre de partenariats

CONTACTS

Une équipe mixte qui maîtrise les secteurs de l'assurance et l'IA :

Marc de Brucker, Associé
marc.de-brucker@talan.com
06 82 21 26 05

Antoine YDRAUT, Senior manager Assurance
antoine.ydraut@talan.com
06 76 50 25 90

Côme CHATAGNON, Spécialiste IA
Come.chatagnon@talan.com
06.22.35.82.58

Théo VIALARD, Consultant Assurance - IA
theo.vialard@talan.com
06 33 49 96 67

Martin MEFFRE, Consultant Assurance IA
martin.meffre@talan.com
06 82 13 26 02