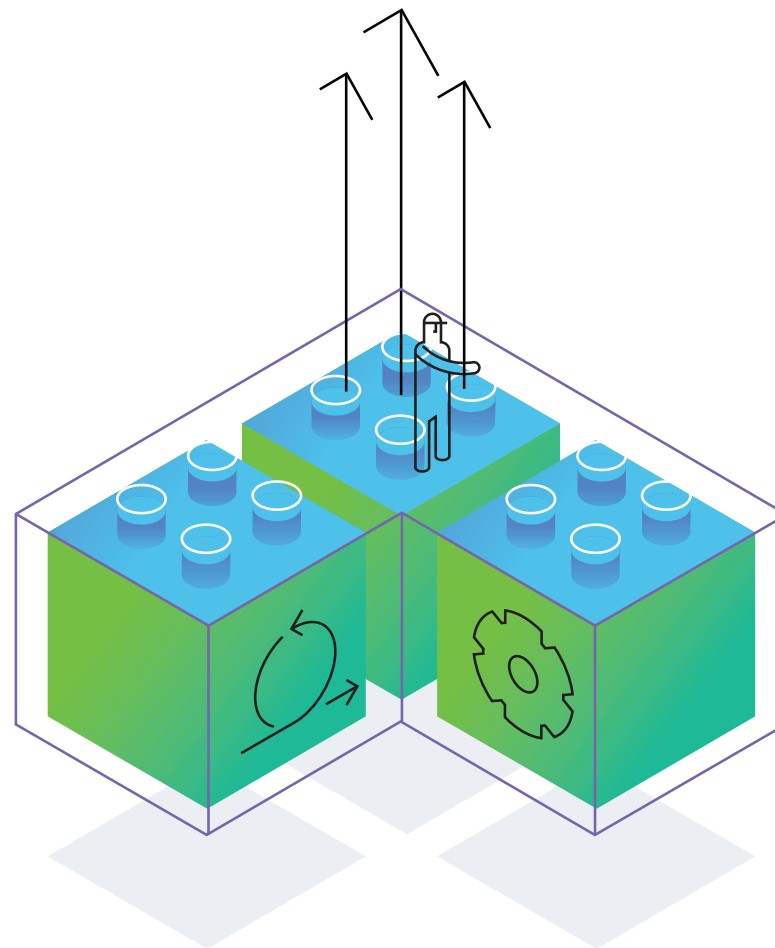


SOLUTIONS PROGRESS POUR LES ASSURANCES

INNOVEZ ET DIGITALISEZ
DANS VOTRE MÉTIER

Jérôme Minardi, Digital Strategy & Innovation, Banques et Assurances
jminardi@progress.com



SOLUTIONS PROGRESS POUR L'ASSURANCE

Les assureurs rencontrent souvent les limites de leur système de gestion des produits pour mettre en place de nouveaux produits ou des offres commerciales spécifiques.

Les applications et ERP métier, créés ou achetés il y a des années, ne sont plus vraiment adaptés aux changements rapides engendrés par une compétition intense, par des nouveaux entrants disruptifs et par les possibilités liées à la digitalisation de la société (web, mobile, big data, ...).

A cause des limitations existantes, le marketing produit de l'assureur ne peut réagir vite ou créer les produits

qu'ils veulent.

Progress dispose de très nombreuses références dans le monde de l'assurance.

Nous travaillons sur de multiples problématiques métier à forte valeur pour aider nos clients à innover sur leurs produits, respecter leurs engagements de conformité, à mettre en place des stratégies d'innovation produits et digitale ou à automatiser la prise de décision pour une meilleure agilité métier.

Voici les sujets métier sur lesquels nous travaillons avec nos clients Assureurs :



Création de produits et d'offres commerciales

Progress, à l'aide de sa solution de modélisation de règles métier Corticon BRMS, permet de modéliser des produits d'assurance de toute complexité et de mettre en place une stratégie d'offre commerciale riche et sans limitation.

La modélisation des produits prend en compte l'ensemble des paramètres des actuaires. Il est possible alors de construire des produits innovants, en modélisant le produit par couche (prime technique, chargements, commissions, frais, promotions, revalorisation, etc....)

Les produits sont facilement compréhensibles par le métier, adaptables en fonction du marché et la mise en place des promotions ponctuelles, temporaires ou viagères est un gain immédiat.

Par exemple, en France, April Moto a mis en place une solution multi canal de création d'offres, de tarifications

et de rémunération du réseau en moins de 3 mois/homme.

Quand April Moto a choisi de procéder à la refonte de sa plateforme de vente Web, son premier défi a été de simplifier le processus interne de création des offres. Dans le monde de l'assurance, la responsabilité d'imaginer et de définir les produits chez les courtiers en assurance comme April Moto revient à la direction technique, qui utilise encore souvent des documents Excel pour échanger avec ses partenaires sur le paramétrage, la garantie et les critères.

Une fois que les équipes métier ont validé l'offre, la matrice doit être intégrée dans le système d'information, une tâche qui incombe à la direction informatique. **Grâce à la solution Corticon de Progress, April Moto est maintenant à même de briser ces silos.**

Tarification Omni-canal

Les assureurs rencontrent aussi des difficultés à pouvoir personnaliser les tarifs des produits et prendre en compte le canal de vente.

Grâce à la solution Corticon, **les assureurs peuvent intégrer tous les canaux dans les règles de tarification, de promotion et de rémunération.**

Ainsi, ils peuvent, par exemple, offrir

des promotions durant une période de temps, sur le canal mobile ou web pour les nouveaux clients ayant un profil spécifique (tous les critères sont possibles).

Grâce à Corticon, les assureurs ont une solution qui permet de modifier les conditions et les produits en fonction des canaux en quelques minutes ou heures.

Actuariat & Calcul du risque

Le principal outil utilisé par les actuaires reste bien souvent Excel. Ces fichiers modélisant les risques et ensuite produits peuvent contenir des formules incorrectes, sont difficilement compréhensibles. Pourtant ces fichiers servent très souvent de base des spécifications pour la création des offres.

Progress Corticon permet, dans une représentation identique à Excel, de modéliser les règles métier en pur glissé/déplacé. De plus, Corticon

permet de valider la complétude des règles, de tester et valider les règles et calculs, et de faire de la simulation sur de grand ensemble de données.

Les actuaires disposent avec Corticon d'un outil à grande valeur ajoutée qui ne change pas leurs habitudes et qui apporte de nombreuses possibilités et une meilleure qualité dans leur travail de tous les jours et dans la capacité à collaborer avec d'autres équipes (métier ou technique).

Solvabilité 2

La qualité de mesure du risque pour le calcul du SCR (exigences de capital) est cruciale pour un assureur. Hors, lorsqu'il existe de nombreux produits historiques et si les produits sont complexes, les calculs nécessitent la mise en place d'un moteur d'évaluation compréhensible, documenté, versioné, traçable.

Il est, de même, obligatoire pour l'assureur de pouvoir apporter la preuve des méthodes de calculs utilisés pour calculer le SCR aux organismes de régulation tel que l'ACPR.

Le sujet de qualité des données dans le cadre des calculs de Solvabilité 2 n'est pas totalement réglé pour la majorité des assureurs.

Bernard Delas, Vice Président de l'ACPR indiquait en Juin 2016 : « Les traitements sur les données effectuées sont souvent peu maîtrisés, voire font l'objet de rupture de la piste d'audit. De nombreux traitements actuariels ne sont pas automatisés que ce soit dans l'extraction des données utilisées ou dans leur manipulation »

La solution Corticon, permet au métier de mettre en place l'ensemble du moteur de calcul du SCR et des règles permettant de modéliser de manière précise les traitements nécessaires à ce calcul, le tout dans une parfaite traçabilité. Par exemple, l'assureur Aegon nous utilise dans ce cadre de son moteur de conformité à Solvabilité 2.

Conformité

Pour nombre d'entreprises, assurer la conformité est loin d'être un luxe : c'est une nécessité absolue. S'y soustraire, en particulier pour les entreprises des secteurs hautement réglementés, revient à s'exposer à des conséquences importantes. Il suffit de demander à Bank of America qui a réglé une amende de plus de 16 milliards de dollars pour avoir vendu des prêts toxiques, ou à Citigroup qui a versé 7 milliards de dollars après avoir trompé les investisseurs en vendant des prêts hypothécaires douteux.

Tokio Marine and Fire Insurance Co. (HK) Ltd utilise Corticon pour automatiser les très complexes règles métier de son

système de retraites 401K, afin d'assurer la conformité aux réglementations en vigueur tout en optimisant les activités et la productivité.

Avec plus de 600 000 utilisateurs, le système basé sur Progress Corticon gère 400 000 étapes à travers 120 écrans uniques et 94 tâches. En remplaçant son précédent processus manuel sujet à de nombreuses erreurs par Progress Corticon, **Tokio Marine and Fire Insurance Co. peut à présent automatiser un unique processus qui comprend des centaines de milliers d'étapes, tout en assurant sa conformité aux normes les plus rigoureuses.**

Rémunération des réseaux de distribution

Dans le cadre des assureurs qui distribuent leurs offres par un réseau de distribution (réseau commercial propre, agents, courtiers, indépendants, sites internet etc....) se pose toujours la question de la bonne rémunération de ce réseau de distribution mais aussi de l'animation commerciale à l'aide d'une rémunération beaucoup plus dynamique.

Progress Corticon permet de mettre en place rapidement des stratégies très fines de rémunération en se couplant au moteur de tarification multi canal par exemple.

Il est, par exemple, possible avec Corticon, de moduler la rémunération du courtier en fonction du chiffre d'affaire (glissant, ou sur

l'année N-1, ou sur le nombre de nouveaux contrats, etc...). Tout les types de modèles sont applicables.

Il est aussi facile de créer des offres temporaires pour promouvoir un nouveau produit (sur un ou des canaux de vente).

Les seules limites sont l'inventivité du marketing et le respect de la stratégie commerciale de l'assureur.

Pour Unum, autre client Progress dans l'assurance, un changement de règle avait été estimé à 40 heures de développement avec l'ancienne approche. Avec Corticon, une seule journée a permis d'exécuter et de lancer la modification en environnement de production. 15 minutes ont suffi pour créer les règles.

Eligibilité, automatisation et Fast Quote

Capter le plus vite possible les nouveaux clients potentiels, quel que soit le canal est l'objectif de tous les assureurs de nos jours. Il est impératif de pouvoir simplifier et fluidifier le processus de recrutement de nouveaux clients.

Pour cela, il est nécessaire d'automatiser l'ensemble des conditions d'éligibilité et de présenter au plus vite sur les canaux web, mobile ou autres (chatbot sur Facebook Messenger par exemple) des

prix, facilement simulables.

La solution Corticon sert à de nombreux assureurs pour mettre en place un processus de capture du client très fluide. En pilotant les applications web et mobile grâce aux règles d'éligibilité aux offres mais aussi au calcul en temps réels des tarifs, la solution Corticon aide nos clients à mettre en place une expérience utilisateur irréprochable et augmenter le taux de conversion.

Optimisation de la gestion des sinistres et calcul des indemnités

Le processus de gestion des sinistres est, depuis toujours, le processus le plus critique dans la gestion de la satisfaction client. Les clients veulent pouvoir avoir de la visibilité, de l'accompagnement en cas de sinistre, des remboursements rapides etc. ...

La mise en place de cette fluidité nécessite de supprimer le maximum d'étapes manuelles et d'automatiser toutes les étapes possibles pour indiquer au plus vite si l'assuré va être pris en charge, quelles sont les pièces nécessaires, faire intervenir si nécessaires les experts, indiquer quel sera le montant de l'indemnité etc. ... Et cela priorisant les prises en charge en fonction d'événements de taille plus ou moins

importante (inondation impactant toute une région par exemple).

Corticon, est utilisé par nos clients assureur, pour fluidifier et automatiser les prises de décision dans ces processus de gestion des sinistres.

Par exemple, **Asurion, a réduit la durée de gestion d'un sinistre de 7 jours à 24 heures tout en diminuant les coûts de gestion de 80%.** Aegon a optimisé son processus de gestion des sinistres en passant de 21 étapes manuelles à 7 étapes manuelle améliorant drastiquement la satisfaction client et réduisant les délais de remboursement.

Offres commerciales complexes et mise en gestion

Lorsque les contrats d'assurance sont complexes (contrat de flotte, assurance de biens industriels, contrats groupe, etc....), il est souvent long de valider la bonne adéquation entre le contrat proposé par l'équipe commerciale, les garanties proposées, l'évaluation du risque et la mise en gestion du contrat.

Corticon, permet de piloter l'ensemble de ces points pour aider les équipes commerciales à proposer des contrats souples tout en assurant que l'ensemble des clauses juridiques sont dans le contrat, que le niveau de risques est dans les fourchettes tolérées etc. ...

Unum a ainsi réduit de 8 semaines à 1 semaine le temps nécessaire pour faire une proposition commerciale complexe à ses prospects ou clients grâce à Corticon.

"L'utilisation de Corticon pour administrer les règles métier permet de nous adapter et d'évoluer au lieu de repartir de zéro à chaque nouveau produit ou service. Avec Corticon, nous avons enregistré un solide retour sur investissement", Rick Klausner, Vice President, IT Enterprise Architecture, Unum

Stratégie digitale web et mobile

Pouvoir mettre en place une expérience utilisateur irréprochable sur le web et mobile est devenu incontournable pour les assureurs. De plus, la création d'un écosystème de services et applications apportant de la valeur aux clients est là aussi incontournable pour se différencier et prendre ou garder ses parts de marché. Progress dispose d'une offre digitale

très étendue avec ses solutions Telerik Sitefinity et Telerik Platform permettant d'adresser l'ensemble des besoins actuels (web, mobile, digital marketing). **De très nombreuses assurances utilisent nos solutions pour mettre en place un écosystème de services et des sites internet qui s'adaptent aux profils des clients et prospects.**

Conclusion

Corticon est la plateforme leader sur le marché pour l'automatisation et l'exécution des changements métier; elle est utilisée par plus de 500 clients à travers le monde.

Des clients tels que eBay, AEGON, LexisNexis, la US Bank et l'État du Texas ont obtenu des résultats significatifs — que ce soit en termes de chiffre d'affaires ou de bénéfices — en faisant confiance à

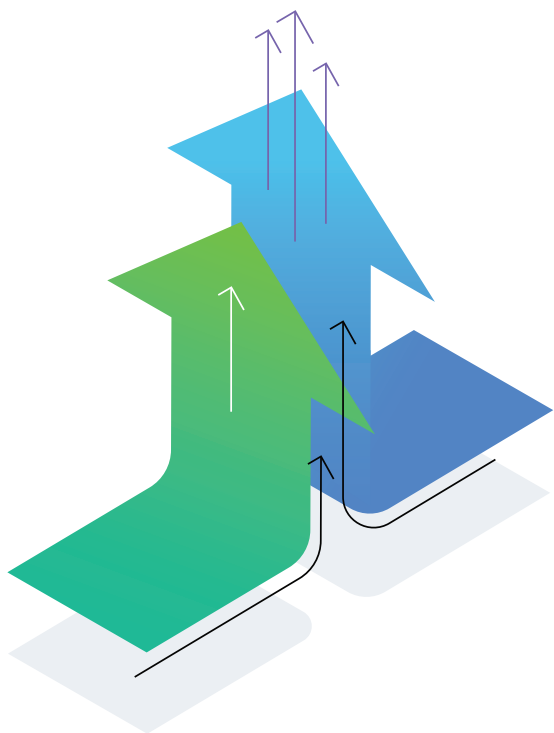
Corticon pour améliorer l'automatisation de leurs décisions, les processus de changement de décisions et le suivi des processus décisionnels.

En rationalisant la gestion de la logique décisionnelle complexe, en raccourcissant considérablement les cycles de développement et en assurant l'exécution homogène des règles métier, nos clients bénéficient des avantages suivants :

- **Réduction des coûts opérationnels** — dans le cas des processus de souscription d'une compagnie d'assurances, les tâches manuelles ont été automatisées à 90 %.
- **Augmentation des recettes mensuelles** — une banque en ligne a enregistré une hausse de son chiffre d'affaires mensuel de 1,5 millions de dollars.
- **Augmentation de l'agilité de l'entreprise** — cette solution a

permis à une institution financière de compresser de 6 mois à 1 jour le cycle de changement des procédures d'identification en ligne de ses clients.

- **Amélioration des résultats métier** — le bureau des indemnités des employés d'une agence gouvernementale a réduit les coûts de traitement des sinistres de moitié et les indemnités injustifiées (claims leakage) de 80 %.



À propos de Progress

Progress (NASDAQ: PRGS), leader mondial dans le développement d'applications, permet aux entreprises de réussir la transformation digitale nécessaire pour créer et soutenir des expériences utilisateur engageantes sur un marché actuellement en pleine évolution. Avec des offres couvrant le Web, les mobiles et les données sur site et sur le cloud, Progress accompagne les startups et les grands comptes du monde entier sur la voie du succès.

Pour plus d'informations : www.progress.com ou 01 41 16 16 00.

Progress Software, 49-51 quai de Dion Bouton 92800 Puteaux – France

Progress et Progress Corticon sont des marques ou des marques déposées de Progress Software Corporation, ou de l'une de ses sociétés affiliées ou filiales aux États-Unis et dans les autres pays. Les autres noms mentionnés peuvent être des marques de leurs propriétaires respectifs. Les présentes spécifications sont sujettes à modification sans avis préalable © 2016 Progress Software Corporation aet/ou ses sociétés affiliées ou filiales.

