

---

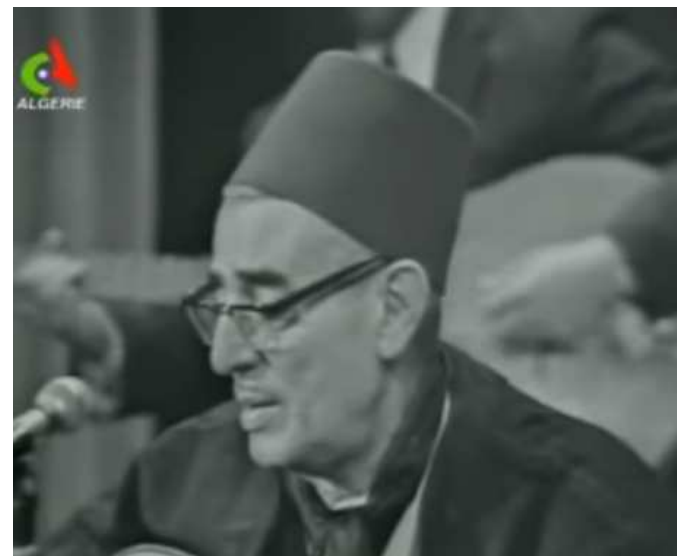
# LA TRANSFORMATION DIGITALE DANS L'ASSURANCE

10 mars 2020

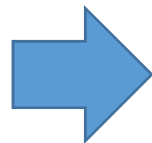
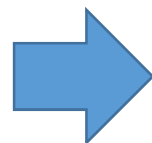
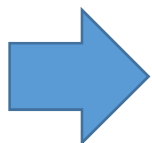
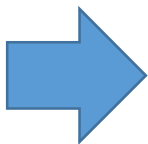


AIS DATA CONSULTING

Taha ELYOUSFI



# exemple de disruption



# perspective historique

Incendie de Londres  
17<sup>ème</sup> siècle



Lloyd's of London  
Document de souscription  
17<sup>ème</sup> siècle



Designing

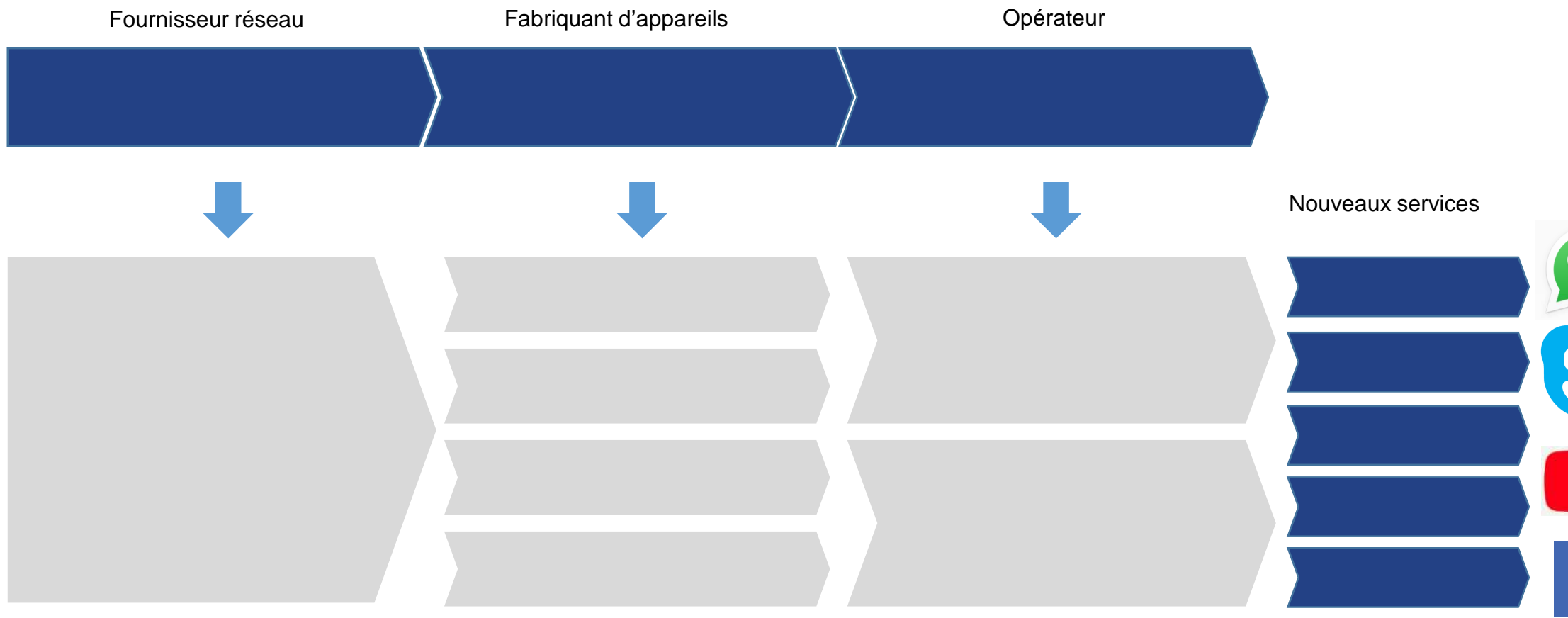
Distribution /  
Vente

Producing

Servicing

Chaine de valeur de l'assurance

# Construction de la chaîne de valeur : exemple des télécoms



# Construction de la chaîne de valeur : Fournisseur ou Orchestrateur ?

---

évolution technologique change le modèle traditionnel de l'architecture du business : **intégration verticale** vs. **structure en pile**.

structure en pile reflète le fait que les acteurs de la chaîne de valeur peuvent rivaliser sur différentes couches : **renforcement de monopole** (ou scaling) en bas vs. **innovation** en haut.

Dans ce modèle, les nouveaux acteurs peuvent perturber (disruption) les business en place en attaquant uniquement une portion spécifique de la chaîne de valeur.

l'objectif du jeu est de capter au maximum la valeur client : **fournisseur** de produits vs. **Orchestrateur** de l'écosystème des services.

# vers de la transformation digitale

---

**Technologie**

**Consommateur**

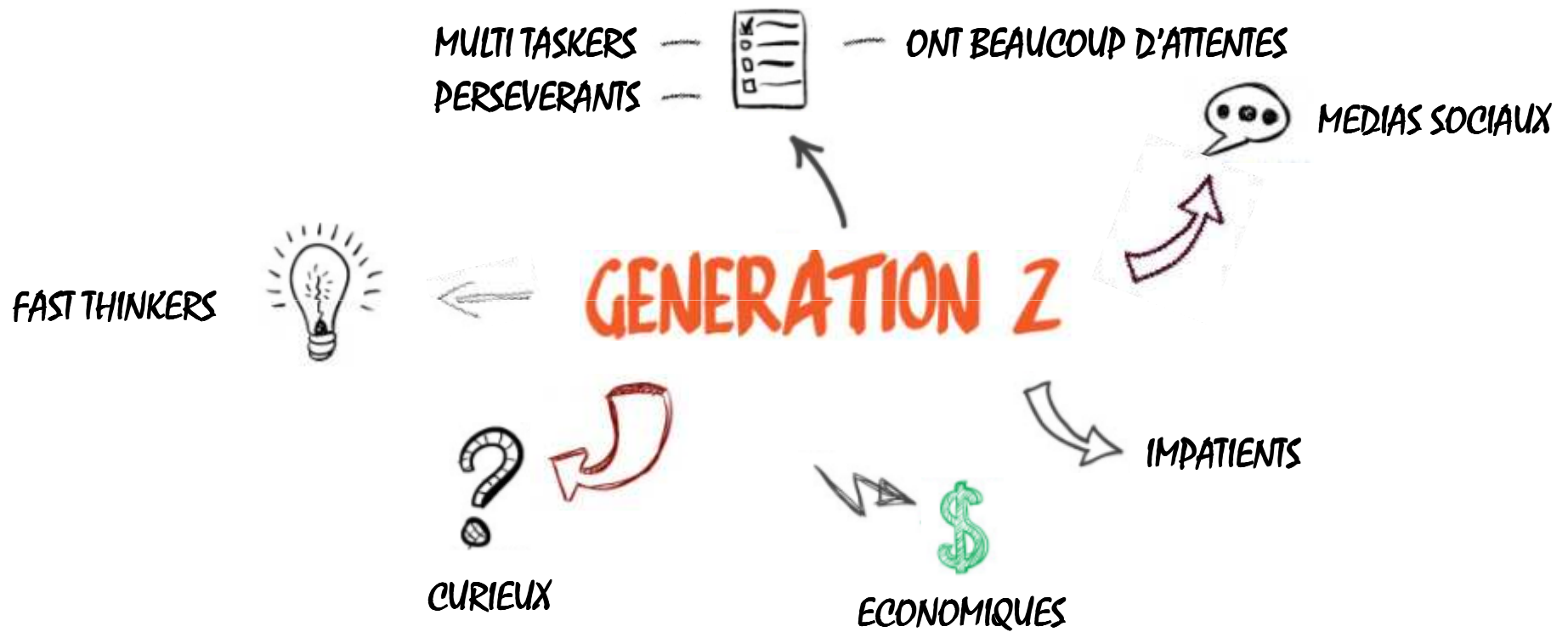
**Concurrence**

**Agilité**

**Efficacité opérationnelle / Réduction  
des coûts**

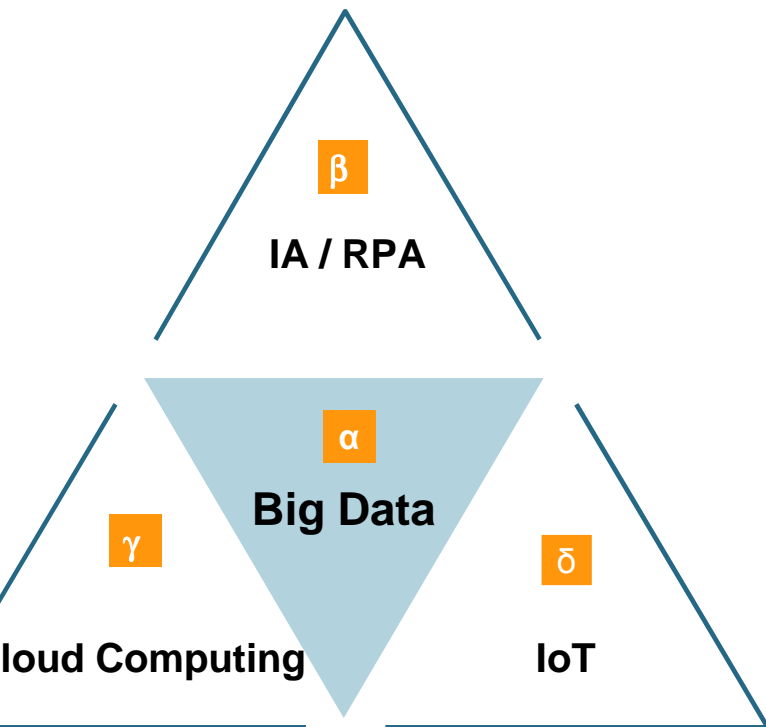
**Raréfaction des compétences  
traditionnelles**

# sophistication du consommateur





# olution de la technologie



## α Big Data

- Masse de données énorme à gérer et analyser pour générer de la valeur business et transférer les business models
- Permet un avantage compétitif considérable (personnalisation de l'offre, réduction de la fraude)
- Data governance
- Data privacy et questions éthiques

## β IA / RPA

- Machine learning : Système capable de faire preuve de traits d'intelligence humaine comme le raisonnement, l'apprentissage à partir de l'expérience ou interagir avec les humains en langage naturel
- Besoin de trouver les bons algorithmes et techniques pour traiter les données et offrir les bons résultats
- RPA : automatisation du travail cognitif des humains

## γ Cloud Computing

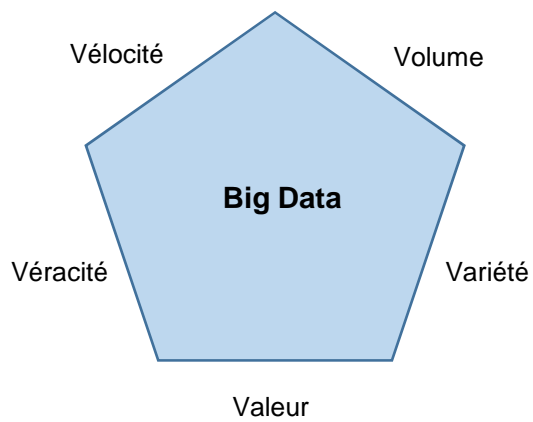
- Concept permettant l'accès à un pool de ressources logicielles et matérielles partagées et configurables au besoin
- Scalabilité, pas d'investissement
- X-as-a-Service

## δ IoT

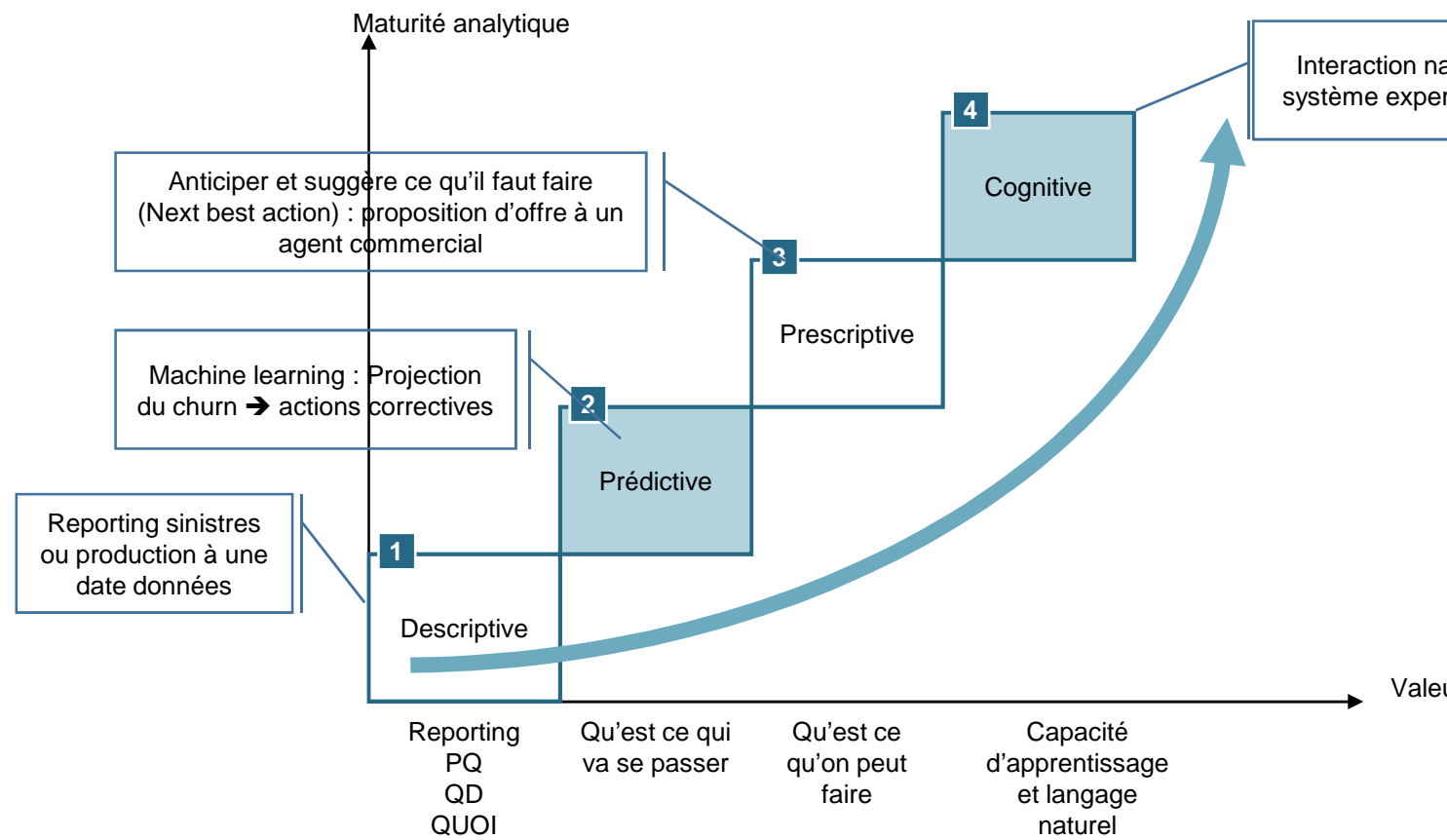
- Réseau d'objets connectés

# Data Analytics / IA

## Le big data défini par ses caractéristiques



## Hiérarchie analytique



# Data Analytics / IA : applications

---

possibilité de capter les données clients via les **différents canaux**.

nouvelles sources de données = nouvelles opportunités :

- optimisation du risque,

- réduction de l'exposition,

- création de nouveaux produits basés sur le comportement des consommateurs

- identifier les comportements frauduleux,

- cross-selling de produits additionnels, ... etc.

analyse des comportements de conduite et d'utilisation dans les smart homes (IoT) pour  
personnaliser et individualiser le risque.

analyse des sentiments.

# Gouvernance de données

---

Pratique élémentaire pour une bonne stratégie digitale

Harmonisation du langage pour l'ensemble de la compagnie (Dictionnaire de données) :

Identification des données à forte valeur pour le business (données finances / risque)

Etudier les processus de production et consommation de la données (Data Lineage / Fil d'Ariane)

Identification des propriétaires de la donnée

Assainissement des données pour maîtriser le coût de la décision → règles de la qualité

Golden data source : réconciliation finance / gestion → version unique des faits

Data Lineage / Audit trail : production, règles de gestion de transformation, intégration dans les systèmes

Garantie de la cohérence des données à travers les MDM

# A : Robotic Process Automation

## QU'EST CE QUE LA RPA?

La **RPA** est un concept qui permet de créer une force de travail digitale capable de transformer vos processus business répétitifs en remplacement ou en aide à vos collaborateurs.

Les «**travailleurs digitaux**» reproduisent les actions spécifiques qu'un collaborateur entreprendrait en travaillant avec des systèmes informatiques, les décisions qu'il prend et les processus logiques qu'il suit, tout en interagissant entre différents systèmes et applications.

**Améliorer l'expérience client** en libérant les chargés de clientèle des tâches administratives leur laissant plus de temps pour gérer la relation client, de minimiser les temps de traitements des dossiers clients dans le back office, ...

## AVANTAGES



Meilleure qualité de traitement



Workforce virtuelle 24x7x365



Augmentation de la productivité



Réduction des erreurs humaines



Flexibilité



Réduction de coûts > 30%



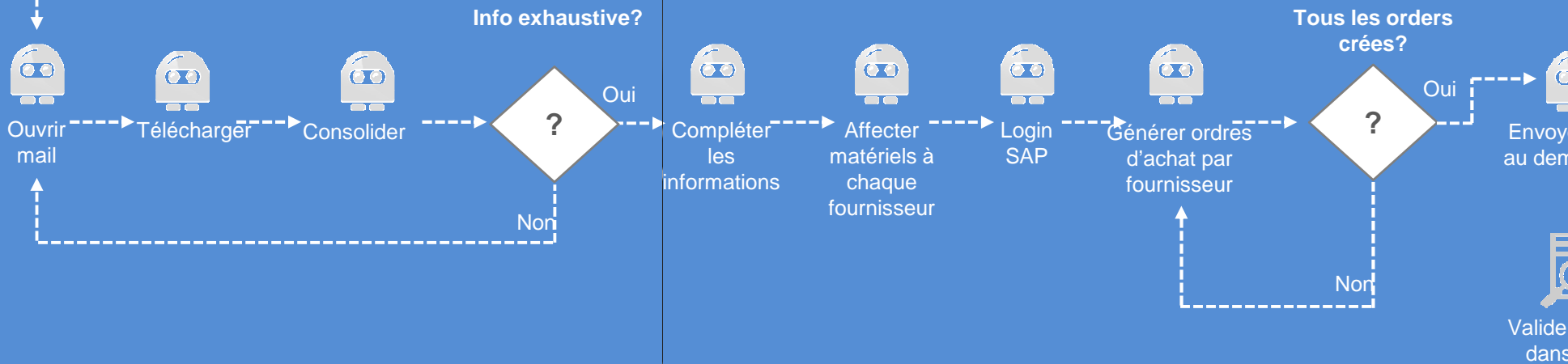
Scalabilité

# RPA - PROCESSUS D'ACHAT AUTOMATISÉ

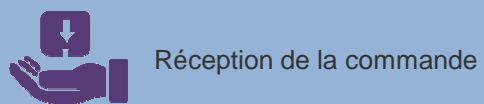
Commandeurs



Acheteur



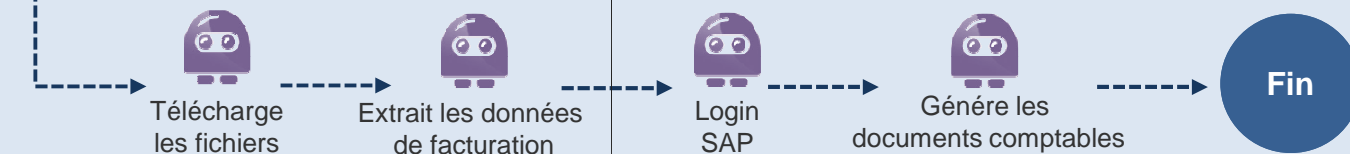
Siège



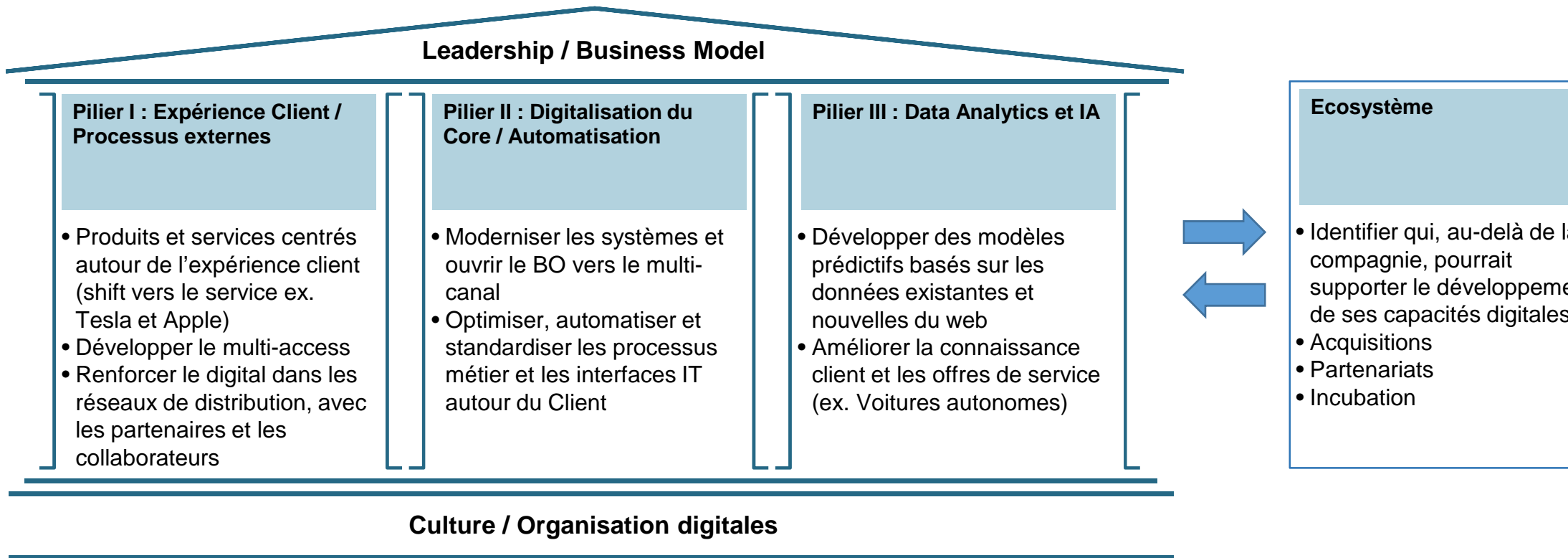
Fournisseur



Comptable



# Composantes de la transformation digitale



# Digitalisation du Core

Les leaders ont besoins de trouver de nouvelles sources de croissance digitale en gérant simultanément la legacy (business et technologie)

Les compagnies d'assurance ont besoin d'être **ambidextres** :

Cibler une meilleure efficacité opérationnelle et de gestion de risque,  
Cibler une meilleure expérience client.

en évitant le piège du succès (**exploitation** pure) et de la recherche perpétuelle (**exploration** pure)

est important d'avoir une approche holistique (end-to-end) de digitalisation qui :

repense la manière avec laquelle **la valeur** est fournie au client final

change le mindset de processus vers une **réflexion autour du parcours client**

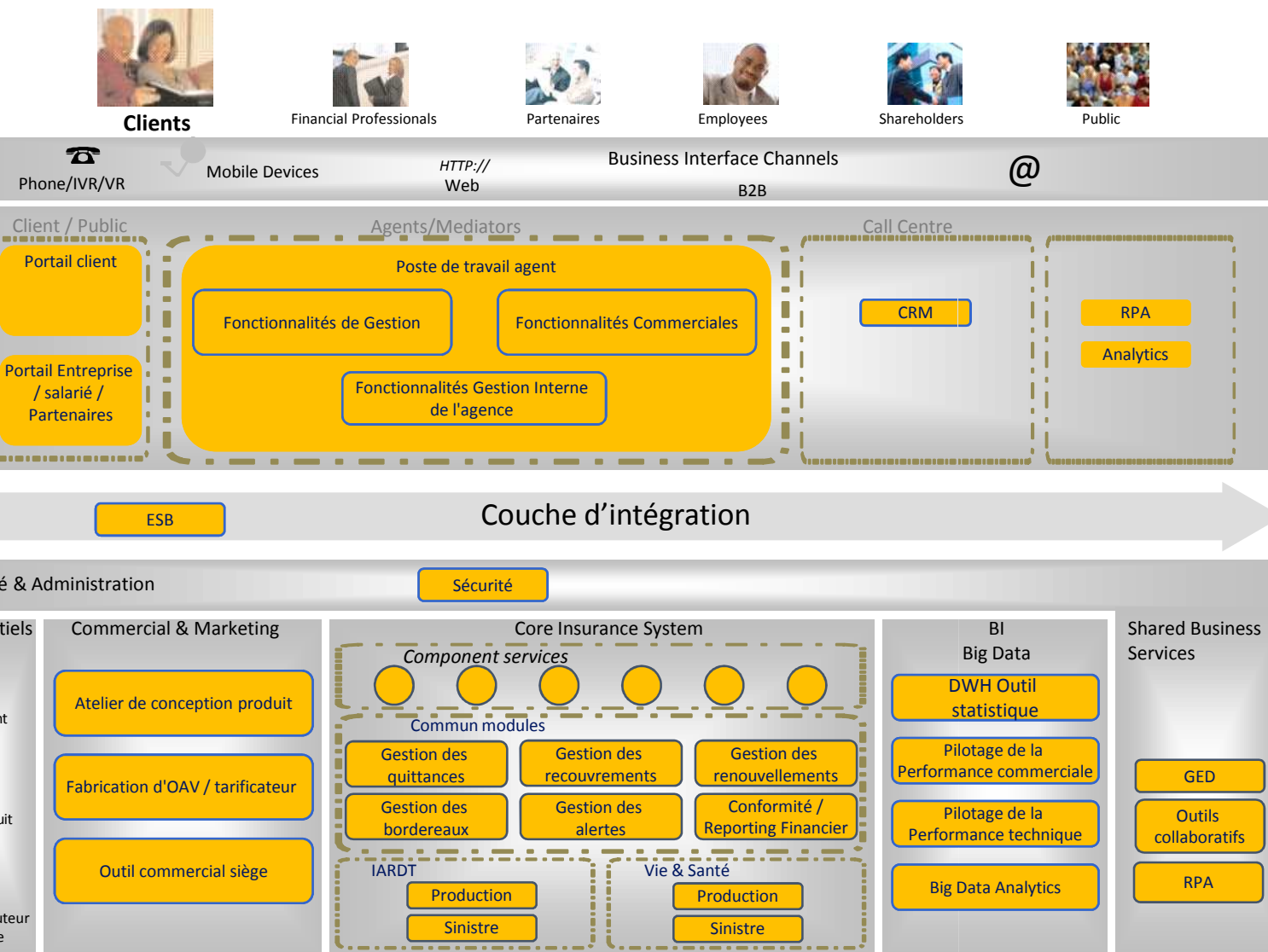
Le client devient le centre de l'univers : tous les changements devraient être étudiés et compris de son point de vue

design thinking framework





# Composantes du core



Couche présentation

Couche Intégration

Back office

- Efficacité / coûts
- Impératifs de conformité et de reporting financier
- Intégrer les flux des partenaires
- Maîtriser les aspects de sécurité de données
- Centrer l'architecture informatique métier autour de la donnée et du décisionnel notamment pour l'actif et le reporting financier
- Faciliter le lancement ou la mise à jour de produits
- Disposer d'une vision partagée (C.A. Agence) de l'état d'avancement des dossiers (sinistres / contentieux)

# Changement de culture

---

Devenir prêt à être digital requiert un changement d'envergure dans la façon avec laquelle l'organisation pense et fonctionne.

**La résistance au changement est un mythe !**

Deux modèles traditionnels pour s'organiser autour de la transformation digitale :

**Centralisé** : Chief Data Officer global gérant tous les process business

**Décentralisé** : Chaque business line dispose de sa digital factory

Les compagnies ont besoin d'adopter le mindset Agile :

Cycle de livraison très court drivés par la valeur

Fail fast

Augmente le time-to-market, la productivité et l'engagement des collaborateurs

# Challenges IFRS 17

---

La norme IFRS17 a un enjeu technologique important : Enjeux de volume de données et de performance et donc un enjeu d'outillage adapté.

Rapidité du changement des contextes et capacité des systèmes à s'adapter avec les changements business et réglementaires.

Consolidation des informations financières nécessaires pour driver le management et la conformité (fiabilité et rapidité)

Abolition de la prépondérance des traitements manuels

Unification des sources d'information pour la réconciliation comptable/gestion

Audit trails et data lineage

Golden data source disposant d'une version unique des informations

---

**MERCI !**