Assurance - Gestion des sinistres : vers l'industrialisation

La gestion des sinistres au cœur du développement de l'entreprise

Les mutations du secteur de l'Assurance, les problématiques d'attrition, de réduction du *leakage* obligent les compagnies à optimiser et rendre compétitifs tous leurs processus "cœur de métier", dont la gestion des sinistres.

En la matière, les attentes des assureurs sont multiples et peuvent se résumer de la façon suivante :

- Réduire la durée des règlements pour le traitement de dossiers de plus en plus complexes et coûteux.
- Garantir une cohérence dans le suivi des dossiers clients.
- Assurer le suivi d'avancement des différents processus,
- Faciliter l'intégration de nouvelles contraintes réglementaires.
- Capitaliser sur l'expertise, le savoir-faire et les pratiques.
- Disposer des moyens pour identifier et prévenir les fraudes,
- Utiliser et partager l'information pour la mettre au service de l'entreprise, notamment pour le développement de nouveaux produits, l'actuariat, la finance, ...
- Améliorer la communication entre les différents services.

Des enjeux métier à dépasser, pour tendre vers un système différencié et centré autour du client

Ces objectifs imposent la mise en œuvre de modèles opérationnels, supportant des optimisations telles que :

- Permettre la déclaration des sinistres, depuis de multiples canaux.
- Faciliter la gestion du dossier, notamment par une mise à disposition accrue de l'information.
- Optimiser la gestion des prestataires et des experts.
- Outiller le constat et l'évaluation des dégâts.
- Mieux gérer l'indemnisation des sinistres.
- Détecter la fraude sur l'ensemble du processus de gestion des sinistres.
- Gérer dynamiquement l'ajustement permanent des réserves.

La mise en œuvre de ces modèles induit une transformation du système existant.

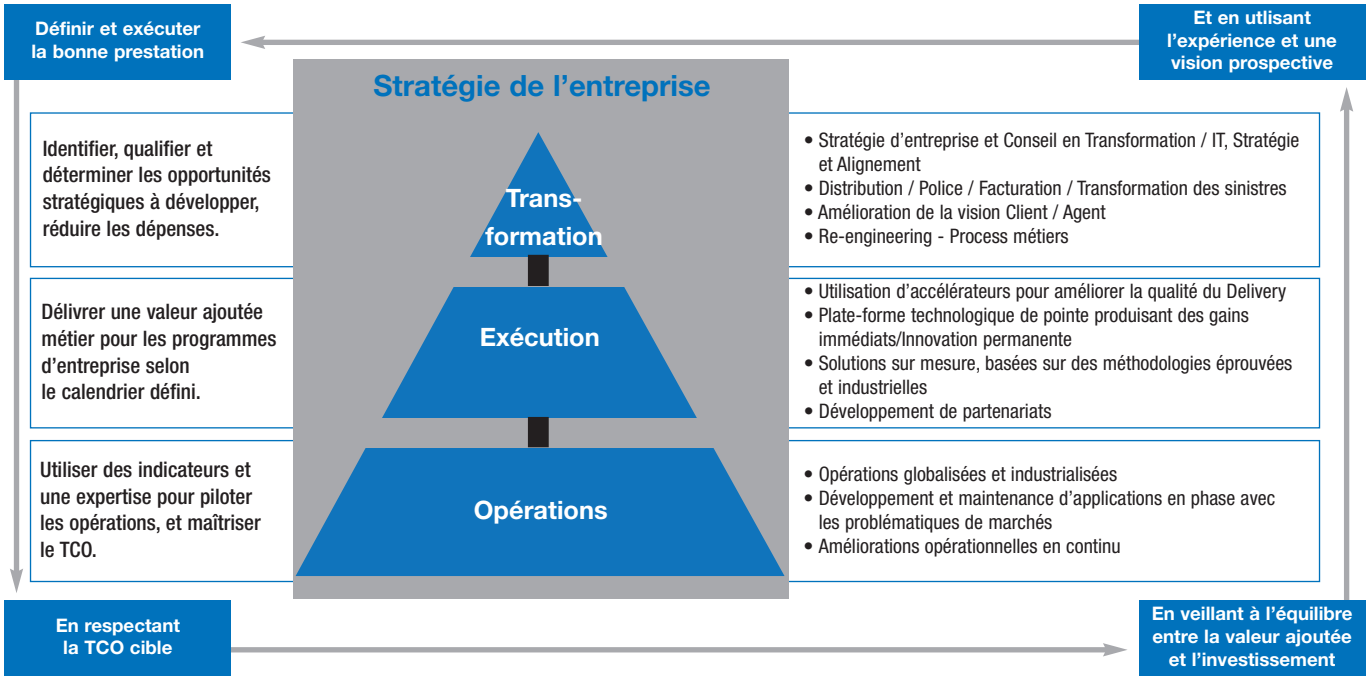
Un programme de transformation intégrant toute la dynamique de l'entreprise

Les nouveaux systèmes opérationnels doivent répondre à des objectifs de 3 natures différentes : la baisse des coûts de gestion, la maîtrise des coûts techniques et l'amélioration de la qualité de service.

Le programme de transformation de ces systèmes proposé par Capgemini lie les ambitions métiers aux processus, à l'organisation et aux systèmes d'information :

- **Les ambitions métiers** grâce à une approche stratégique, structurent les modèles opérationnels de l'entreprise.
- **Les processus métiers** prennent en compte l'ensemble des leviers d'optimisation retenus et sont la colonne vertébrale supportant les ambitions.
- La mise en place de la nouvelle **organisation** s'appuie sur un projet de conduite du changement et de formation du personnel.
- La refonte du **système d'information** se traduit par des chantiers de développement ou d'intégration de logiciels. Elle favorise le partage d'informations et garantit l'efficacité des processus.

Capgemini
CONSULTING.TECHNOLOGY.OUTSOURCING



Capgemini est le leader dans la transformation de la gestion des sinistres

avec plus de 4 500 consultants dédiés à l'Assurance et 400 experts sur les progiciels du marché.

Un apport de valeur sur le programme de transformation

Capgemini bénéficie d'une grande expérience de la chaîne de valeur Sinistres, allant de la stratégie du programme à sa mise en œuvre.

Capgemini accompagne ses clients pour sécuriser et optimiser leur programme de transformation des sinistres et ainsi atteindre les objectifs fixés.

Une expertise en intégration de logiciels spécifiques Assurance

Capgemini, en partenariat avec les éditeurs, délivre des solutions sur mesure, qui s'appuient sur des méthodologies industrielles éprouvées. Sa capacité à déployer toutes les ressources et compétences nécessaires conduit à l'exécution de programmes réussis.

Capgemini – Guidewire : un partenariat stratégique

Le partenariat initié en 2003 aux Etats-Unis entre Capgemini et Guidewire nous dote des compétences, des méthodes et des outils pour optimiser la mise en œuvre de votre solution :

- Les **"Centers of Excellence" de Capgemini aux Etats-Unis et en Inde** supportent l'implémentation des solutions Guidewire et la capitalisation des bonnes pratiques du secteur.

Ils forment des ressources en Europe et aux USA (100 consultants Guidewire dont 50 certifiés).

- Capgemini a investi dans la mise en œuvre d'outils avec la création d'une méthodologie propre CapGEM et le développement d'accélérateurs.

En mode projet, les Centres interviennent pour accompagner les clients, principalement dans la configuration et les tests.

- Depuis 2009, en France et en Europe, Capgemini et Guidewire interviennent pour optimiser la gestion des sinistres des acteurs majeurs de la profession. Ces succès ont permis la création d'un **Centre d'Excellence en France** et la création d'une *Task Force* de 80 personnes.
- Une synergie forte entre les équipes Capgemini et celles de Guidewire favorise une logique **"One Team"** d'engagement commun.

Capgemini
FS GBU France
Tour Europlaza
20, avenue André Prothin
92927 Paris La Défense Cedex
Tél. : +33 (1) 49 67 30 00

Patrick Ramel
IP Insurance

www.capgemini.com

© Juin 2012 - Capgemini