



High performance. Delivered.

## Accenture Claim Components

Accéder à la haute performance  
dans la gestion des sinistres



# Une offre de gestion des sinistres distinctive

Face au durcissement de la concurrence, c'est sur le terrain de la gestion des sinistres que les compagnies d'assurance continuent de se battre pour conjuguer rentabilité et service client. Dans un environnement de plus en plus complexe, la gestion des sinistres doit respecter des délais de plus en plus contraignants et nécessite toujours plus de données.

Les technologies émergentes, en autorisant un meilleur partage des informations et une plus grande collaboration, ont contribué à faire tomber les barrières entre les différents intervenants impliqués dans le processus de gestion des sinistres. Les clients, les prestataires et les gestionnaires du Sinistre sont ainsi plus que jamais amenés à travailler main dans la main pour gérer les sinistres de façon totalement intégrée.

La plate-forme technologique est le point de départ nécessaire pour relever les défis d'aujourd'hui dans la gestion des sinistres. En d'autres termes, on ne peut appliquer les solutions d'hier pour résoudre les problèmes d'aujourd'hui ou tirer parti des opportunités de demain. Les anciens systèmes, qui ne capturent que des sous-ensembles simplistes des processus opérationnels les plus élémentaires et qui reposent sur des données limitées constituent le principal défi à relever pour atteindre la haute performance en matière de gestion des sinistres.

Seul un niveau de performance exceptionnel, à toutes les étapes de la gestion de tous les sinistres, tous les jours, peut aboutir à des résultats significatifs et durables.

Pour gagner en souplesse et en réactivité face aux évolutions rapides du marché, les compagnies d'assurance doivent aussi se doter de systèmes plus flexibles, capables de s'adapter sans délai aux évolutions conjoncturelles sans qu'il soit nécessaire de procéder à de longues et profondes modifications. C'est désormais possible, grâce à la solution Accenture de gestion des

sinistres, qui pose les fondements d'un nouveau modèle opérationnel couvrant toute l'organisation des sinistres. Composée d'un ensemble d'outils de configuration unique, elle offre aux non-programmeurs des possibilités inédites de paramétrage des données, des écrans et des processus.

Pionnier dans l'offre de services avancés de gestion des sinistres, Accenture possède plus de dix ans d'expérience aux côtés des assureurs les plus reconnus et respectés du secteur. Forts d'une expertise poussée des processus métier vecteurs de la haute performance, Accenture optimise sans cesse son offre de gestion des sinistres et la création de valeur pour l'entreprise.

Grâce à la possibilité de choisir le modèle le mieux adapté en fonction de la mise en œuvre souhaitée et de contraintes de prix, la solution modulaire Accenture Claim Components peut être utilisée par tous les assureurs, quelle que soit leur taille, à travers des accords de licence traditionnels ou bien en souscrivant au modèle SaaS (Software as a Service). Ce modèle permet aux clients d'accéder sans restriction au support et aux services fournis par Accenture sur la base d'une tarification au sinistre, d'où une optimisation appréciable du coût total d'exploitation.

Cet outil hautement modulaire, qui a obtenu 20 brevets et en compte environ 40 en attente, propose un éventail unique de fonctionnalités aux assureurs qui souhaitent améliorer leur avantage compétitif, à savoir:

- Un module **Déclaration initiale de sinistre** permettant de saisir les informations initiales relatives à un sinistre, gérer les interventions des prestataires et engager le processus de traitement intégré. L'exécution du module peut se faire de façon autonome.
- Un **Poste de Travail du Gestionnaire** – qui peut être mis en œuvre en tant que composant indépendant – offrant un accès intégré de bout en bout à l'ensemble des informations et des outils nécessaires à la gestion des sinistres, depuis la création du dossier jusqu'au règlement final. Elle comprend :

- Un **Agenda du Gestionnaire** qui reflète les procédures de la Compagnie et permet de formaliser les meilleures pratiques.
- L'accès à l'ensemble des données relatives à un sinistre, l'accès à des fonctions automatisées et à des outils de collaboration permettant de faciliter la tâche des principaux intervenants tout au long du processus de gestion des sinistres.
- Des **tableaux de bord** en temps réel et des **rapports d'exploitation** configurables pour les gestionnaires de sinistres et de leurs superviseurs.
- Un **module financier** composé d'outils permettant de gérer l'ensemble des transactions financières nécessaires, et ainsi de remplacer les systèmes existants de gestion des sinistres.

Chaque module repose sur une configuration avancée faisant appel à un ensemble unique de consoles qui permet à un non-programmeur de paramétrer de façon dynamique les éléments suivants:

- Procédures et tâches
- Formulaires et courriers
- Règles métier
- Champs de données
- Conception des écrans.

## En bref

Accenture Claim Components:

- Prend en charge tous les types de sinistres en assurance IARD.
- Est utilisé par les plus grands noms de l'assurance dans le monde, dont un assureur qui revendique près de 32 000 utilisateurs.
- Un des principaux logiciels de gestion de sinistres, noté « Strong Positive » par le cabinet Gartner et récompensé par deux « XCellent awards » décernés par Celent.
- Déployé dans 26 pays.
- Utilisé par plus de 65 000 gestionnaires à travers le monde.
- Gère plus de 40 millions de sinistres par an.

# Accenture Claim Components fonctionnalités

Accenture Claim Components fait partie d'une solution intégrée offrant aux assureurs un large éventail de fonctionnalités qui contribuent à optimiser leur fonction sinistres—baisse significative de leurs coûts, amélioration de leur service client et socle solide de croissance à long terme.

## Poste de travail du gestionnaire de sinistres

### Déclaration initiale du sinistre



Le composant Déclaration initiale de sinistre repose sur un système de dialogue dynamique—c'est-à-dire une série de questions auxquelles les gestionnaires doivent apporter l'information demandée—destiné à la saisie des données relatives aux sinistres au moment où l'assuré prend contact avec le centre d'appels de l'assureur. Les questions peuvent être facilement configurées en fonction du type de produit, de la ligne d'activité ou de toute autre caractéristique décidée par l'assureur.

### Portail de services client

En se connectant au portail de services client, les assurés, les agents et les courtiers ont la possibilité de déclarer un nouveau sinistre, de joindre des justificatifs et d'accéder aux informations relatives à un dossier. Le système peut facilement être pris en charge par l'infrastructure de l'assureur. Il est en outre totalement intégré pour pouvoir communiquer en temps réel avec les systèmes principaux de la solution Claim Components d'Accenture. Les assureurs récoltent ainsi les bénéfices escomptés d'un portail en libre service: un service plus efficace, un traitement des sinistres plus rapide et une baisse des coûts administratifs.

### Agenda Sinistres



La gestion des sinistres est un processus complexe qui fait intervenir de multiples intervenants en vue du règlement final d'un sinistre. Le module Agenda Sinistres regroupe l'ensemble des tâches générées manuellement ou automatiquement et offre ainsi un accès rapide à un sinistre donné et aux différents écrans correspondants.

### Dossier Sinistres



Le dossier Sinistres est en quelque sorte la « salle de contrôle et de pilotage » du sinistre:

- Informations sur la police;
- Assurés et victimes;
- Gestion des dommages et des préjudices;
- Subrogation et recouvrement;
- Notes, dont documents externes (courriers, photos, etc.).

Les utilisateurs peuvent accéder rapidement aux informations dont ils ont besoin afin d'accélérer le processus grâce à des liens rapides, des menus contextuels et des 'portlets' paramétrables. Ils peuvent en outre gérer l'ensemble des transactions financières nécessaires à partir du dossier Sinistres.

### Tableaux de bord et rapports d'exploitation



Les tableaux de bord permettent de suivre en temps réel les performances de la gestion des sinistres et des équipes correspondantes à l'aide de représentations visuelles faciles à comprendre. Ils peuvent être configurés par l'utilisateur et affinés de manière à offrir une vision plus détaillée des différents indicateurs de performance clés. Cette fonctionnalité permet aux superviseurs de mieux gérer leurs équipes, aux gestionnaires de sinistres de répartir leur charge de travail plus efficacement et à l'encadrement de suivre l'évolution des performances et des tendances sur une période donnée, que ce soit à l'échelle de l'entreprise ou bien dans des domaines spécifiques.

## Consoles de configuration



Accenture Claim Components offre des possibilités de configuration avancées sans équivalent. Notre solution peut ainsi être reconfigurée très simplement, ce qui facilite et rend moins coûteux la modification des processus, les opérations de mise à jour et de maintenance. Dans un marché en perpétuelle évolution, la solution logicielle d'Accenture offre aux assureurs la flexibilité dont ils ont besoin pour croître et s'adapter sans délai et en toute confiance.

Grâce aux consoles de configuration, les assureurs peuvent en effet configurer le progiciel pour l'adapter à leurs besoins, sans qu'il leur soit nécessaire d'avoir des connaissances en programmation. Les consoles offrent par ailleurs aux analystes d'affaires toute liberté pour créer de nouveaux champs de données—modifications de l'affichage, règles de traitement événementielles—et sont totalement indépendantes du code source du logiciel.

### Console de paramétrage du dictionnaire de données

La console de paramétrage du dictionnaire de données permet de créer des champs de données personnalisés et de compléter ainsi la base de données

standard en y intégrant des informations supplémentaires spécifiques à l'activité de l'entreprise. Chaque objet métier (police, sinistre, dommages, etc.) peut ainsi faire l'objet d'une extension.

### Console de configuration écran

La console de configuration écran permet aux analystes d'affaires de modifier la présentation et le comportement des écrans grâce à un simple 'cliquer-déposer'. À l'aide de règles métier simples, il est possible d'afficher des champs de données spécifiques à l'écran pour définir de nouveaux comportements d'assurance en fonction de certains scénarios (pays, ligne de métier, etc.)

### Console de configuration des règles

Accenture Claim Components permet de modifier le comportement de l'application grâce à des règles et des activités configurables. C'est d'ailleurs l'une des fonctionnalités avancées qui distinguent la solution d'Accenture de la concurrence. Le système permet de créer des règles d'implémentation de nouveaux processus en rapport avec chaque événement majeur (ex. création d'un dossier sinistre, clôture d'un sinistre, révision des dommages et modification des provisions), ce qui permet une personnalisation complète des comportements.

Dans son rapport « Claims System Vendors: North American P/C Insurance 2011 », Celent a décerné à la solution Accenture Claim Components les prix XCelent Breadth of Functionality et XCelent Depth of Service.

## La suite logicielle d'Accenture dédiée au secteur de l'assurance IARD

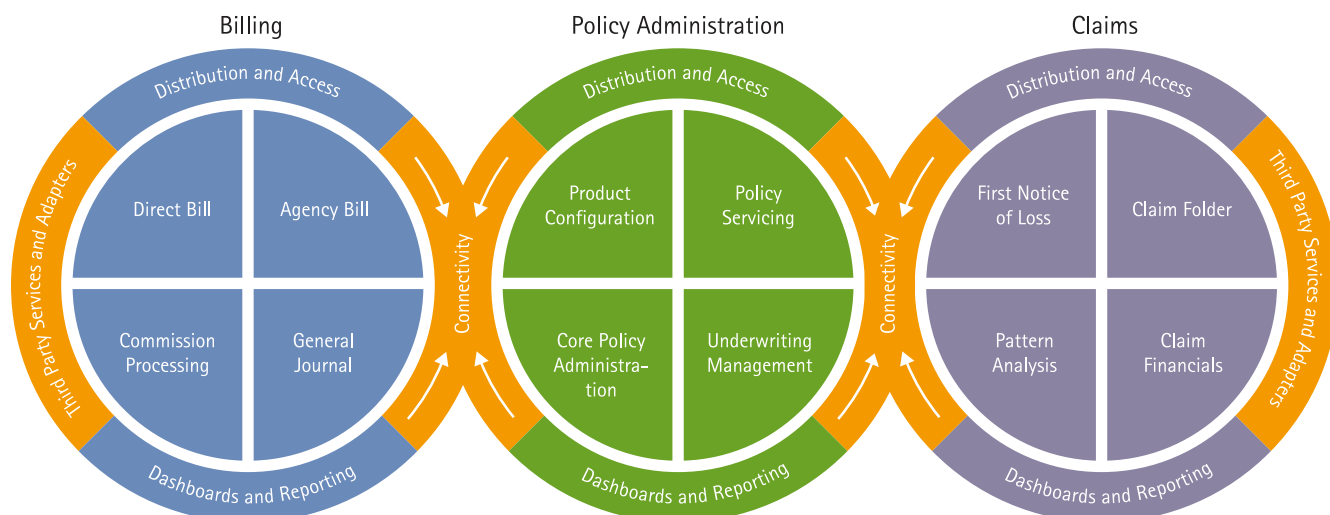
Notre suite logicielle destinée au secteur de l'assurance IARD intègre les solutions Accenture Duck Creek et Accenture Claim Components et aide les assureurs, quelle que soit leur taille, à atteindre la haute performance à travers de nombreuses fonctionnalités à la pointe de la technologie.

Cette solution, l'une des meilleures du secteur, offre une gamme d'outils de traitement parmi les plus vastes au service du marché de l'assurance IARD: configuration et définition des produits, gestion des polices, souscription, facturation, notation, support produits certifié ISO et gestion des sinistres.

Accenture Software entend proposer aux assureurs une suite logicielle dédiée à l'assurance IARD composée de modules indépendants mais interopérables couvrant l'ensemble des fonctions clés de l'assurance. L'offre a été pensée pour répondre aux besoins des sociétés d'assurance tout en les aidant à raccourcir les délais de mise en œuvre et à réduire les risques.

Les clients bénéficient par ailleurs en permanence des résultats des investissements en recherche et développement d'Accenture dans les technologies avancées et peuvent compter sur l'engagement d'Accenture à leur proposer des logiciels standards et évolutifs adossés à des services de maintenance logicielle efficaces et rentables.

### La suite logicielle d'Accenture dédiée au secteur de l'assurance IARD





## Console de configuration des procédures

La configuration du processus de gestion des sinistres passe par la création de modèles de tâches. Les modèles permettent de définir l'assignation des tâches, les délais et les ordres de priorité et de relier chaque tâche à l'événement et aux règles métier correspondants.

De cette façon, de nouvelles procédures spécifiques à un service, une filiale ou un pays peuvent être établies.

## Technologies avancées

Accenture Software, le pôle d'Accenture spécialisé dans le développement de logiciels, emploie environ 2 400 professionnels à travers le monde qui œuvrent à la diffusion de nouvelles technologies en capitalisant sur les multiples initiatives technologiques et sectorielles d'Accenture. La solution Accenture Claim Components a été conçue pour tirer profit de ces technologies de pointe en jonglant au mieux entre celles qui sont d'ores et déjà opérationnelles et en préparant celles qui répondront aux besoins futurs des entreprises. Les solutions d'Accenture Software destinées au secteur de l'assurance offrent aux assureurs des technologies de premier plan testées et éprouvées pour répondre aux exigences propres à l'environnement de chaque assureur.

## Application web



Accenture Claim Components est une application web qui ne nécessite l'installation d'aucun composant localement pour fonctionner. Il suffit simplement de la connecter à l'intranet de l'assureur—aucune installation sur le poste de travail ni mise à jour ne sont donc requises.

## Architecture

L'architecture du système intègre la technologie .NET framework de Microsoft qui offre aux assureurs des environnements évolutifs capables de prendre en charge des milliers d'experts en règlement de sinistres. Certifiés Microsoft SQL Server Database, les indicateurs de mesure des performances de haut niveau prouvent que le système est en mesure de traiter jusqu'à 17 000 utilisateurs et plus de 6 millions de sinistres.

## Mobilité



Accenture Claim Components capitalise sur les avancées technologiques pour proposer des applications mobiles permettant d'optimiser le service client et l'accompagnement du personnel sur le terrain. Ces applications peuvent être déployées à grande échelle pour permettre aux experts par exemple de transmettre leurs rapports, photos et commentaires de visite sur site.

## Outils d'analyse

Les applications analytiques représentent la prochaine frontière en matière de gestion des sinistres. Elles prennent en charge toute une gamme de nouveaux outils visant à endiguer la perte de clientèle, à lutter contre les fraudes ou encore à prévoir les réserves pour sinistres en suspens. Accenture Software s'est associé à SAS software pour développer une application analytique événementielle standardisée de lutte contre la fraude afin d'optimiser les performances et les coûts du système.

## Collaboration

Autre élément de différenciation, Accenture Claim Components intègre aussi des outils et dispositifs collaboratifs de pointe qui permettent d'accélérer et d'optimiser le processus de gestion des sinistres.

Accenture Claim Components a été notée « Strong Positive » —la meilleure note possible— par le cabinet Gartner dans l'étude MarketScope de janvier 2011 portant sur les modules de gestion des sinistres des compagnies d'assurance IARD d'Amérique du Nord.

# Doper la création de valeur

Les assureurs qui atteignent la haute performance sont conscients du fait que la gestion des sinistres représente un levier majeur de réduction des coûts, d'amélioration du service client, de croissance à long terme et de rentabilité. La mise au point d'une approche globale d'optimisation de la gestion des sinistres fait bénéficier la fonction sinistres des avancées suivantes:

- Service clientèle plus performant.
- Cycle de vie des sinistres capitalisant sur les données.
- Diminution des frais de règlement et amélioration des règlements des sinistres.
- Baisse du coût unitaire par sinistre.
- Réduction des coûts informatiques.
- Réforme du rôle des experts en assurance.
- Mise en place et promotion d'une culture axée sur les résultats.
- Meilleur contrôle de l'entreprise sur les processus et le contenu à travers les consoles de configuration.
- Accélération des délais de mise sur le marché des nouveaux produits à travers le monde.

Accenture Claims Components permet de relever le niveau de performance des gestionnaires de sinistres à travers des règles métier configurables et très précises et un traitement automatisé des sinistres et accompagne, sans surcroît de complexité, les changements inhérents au secteur mondial des assurances.

En mettant à profit sa connaissance des processus qui contribuent à atteindre la haute performance, Accenture Claims Components assure la bonne cohérence des pratiques de gestion des sinistres ainsi qu'un suivi en temps réel de l'évolution des dossiers. Les services sinistres peuvent ainsi réduire le coût des sinistres et les frais de règlement, optimiser les produits et la qualité du service client.

« Plus qu'un système performant de gestion des sinistres, il s'agit aussi d'un système d'entreprise qui analyse tout ce que nous faisons. Il nous a permis de passer en revue nos procédures internes et d'optimiser notre reporting, en harmonisant différentes méthodes d'analyse des données en tendance, contribuant au final à améliorer la compétitivité de nos unités opérationnelles. C'est l'un des gros avantages du système. En outre, il nous permet de respecter notre budget et les délais. Je ne pense pas que nous en serions là où nous sommes sans l'apport d'Accenture » déclare

**Paul Tuhy,**  
Directeur général adjoint et  
Responsable monde  
du département sinistres  
de XL Insurance



# Pourquoi choisir Accenture Claims Components?

Accenture est pionnier dans l'offre de services avancés de gestion des sinistres. Véritable label d'excellence en matière de gestion des sinistres, Accenture Claim Components met à profit l'expérience de plus de 30 ans d'Accenture dans l'assurance et intègre les meilleures pratiques du secteur.

Seul Accenture est en mesure d'offrir des solutions intégrées qui associent une application logicielle et des services de premier plan. La solution modulaire Accenture Claim Components peut être utilisée par tous les assureurs, quelle que soit leur taille, et leur offre la possibilité de choisir le modèle le mieux adapté en fonction de la mise en œuvre souhaitée et de leurs contraintes de prix. Les assureurs qui font le choix d'Accenture peuvent aussi profiter des avantages suivants:

- Un accès à une suite logicielle leader sur le marché dédiée au secteur de l'assurance IARD comprenant les solutions Duck Creek Policy Administration, Billing et Rating ainsi qu'Accenture Claim Components. Cette offre logicielle est une solution globale et configurable – configuration et définition des produits, gestion des polices, souscription, facturation, notation, support produits certifié ISO et gestion des sinistres.
- Un logiciel de gestion des sinistres hors pair conçu à partir de l'expérience partagée des clients et leur capacité à résoudre leurs problématiques stratégiques.
- Une recherche d'innovation fondée sur le programme de recherche d'Accenture sur l'entreprise hautement performante ainsi que sur un réseau de laboratoires de R&D et des centres d'innovation.
- L'expertise éprouvée d'Accenture dans le secteur de l'assurance capitalisant sur les connaissances approfondies de près de 10 000 spécialistes de l'assurance en matière de processus du métier de l'assurance, d'intégration de systèmes et d'optimisation du sourcing et de la fonction informatique.
- Un vaste réseau mondial de centres de services fort de 100 000 professionnels dans quelque 50 pays et un ensemble d'outils et de méthodologies propriétaires éprouvés.
- Une solution intégrée offrant aux assureurs un large éventail de fonctionnalités qui contribuent à optimiser leur fonction sinistres – baisse significative de leurs coûts, amélioration de leur service client et socle solide de croissance durable.

Accenture Claim Components est la solution la mieux adaptée pour les assureurs à la recherche de la haute performance. Pour découvrir comment votre entreprise peut tirer parti de l'approche globale d'Accenture en matière de transformation de la fonction sinistres, rendez-vous à l'adresse suivante [www.accenture.com/claimsoftware](http://www.accenture.com/claimsoftware).

« Allstate a repensé son processus de gestion des sinistres afin d'optimiser le service client. Nous sommes ainsi parvenus à faire baisser de près de 30% le délai moyen d'étude, de résolution et de règlement d'un sinistre. »

**Michael J. Roche,**  
Directeur général du  
département Sinistres, Allstate



## Nous contacter

Découvrez comment Accenture Claim Components peut aider votre entreprise à atteindre la haute performance:

### Didier Millet

Directeur des Ventes Accenture Software  
+33 15323 6469  
didier.millet@accenture.com

Ou vous connecter sur le site  
[www.accenture.com/claimssoftware](http://www.accenture.com/claimssoftware)  
si vous souhaitez davantage  
d'informations.

L'étude MarketScope a fait l'objet en 2011 d'un dépôt de droit d'auteur par Gartner, Inc. et est utilisée avec son autorisation. Elle donne un aperçu du marché à un moment et pour une période donnés, et compare la position d'un certain nombre de fournisseurs sur ce marché à l'aune de critères définis et interprétés par Gartner. Gartner ne cautionne aucun des prestataires, produits ou services mentionnés dans l'étude et ne suggère en aucune façon de recourir exclusivement aux prestataires les mieux notés. Gartner rejette toute responsabilité, explicite ou implicite, relative à cette étude, notamment par rapport à la commerciabilité des produits ou à leur adéquation à un usage particulier.

## À propos d'Accenture

Accenture est une entreprise internationale de conseil en management, technologies et externalisation. Combinant son expérience, son expertise et ses capacités de recherche et d'innovation développées et mises en œuvre auprès des plus grandes organisations du monde sur l'ensemble des métiers et secteurs d'activités, Accenture aide ses clients - entreprises et administrations - à renforcer leur performance. Avec environ 244 000 employés intervenant dans plus de 120 pays, Accenture a généré un chiffre d'affaires de 25.5 milliards de dollars au cours de l'année fiscale clôturée le 31 août 2011. Site Internet: [www.accenture.com](http://www.accenture.com)

Accenture Software s'appuie sur sa double expertise technologique et sectorielle pour développer des offres logicielles leaders sur le marché. Il déploie des solutions logicielles innovantes pour aider les entreprises à atteindre leurs objectifs stratégiques et améliorer leurs performances. Site Internet: [www.accenture.com/fr](http://www.accenture.com/fr)