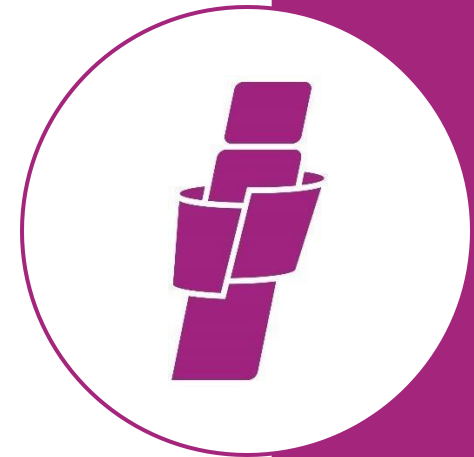


Analyse approfondie : Cas d'utilisation de la preuve de concept pour l'IA

Phase 1 – Groupe de travail sur l'IA de l'ACAC



**Cas d'utilisation de la preuve de
concept pour l'IA n° 1 : intégration des
clients et prise de données alimentées
par l'IA**





Aperçu du cas d'utilisation de la preuve de concept : intégration des clients et prise de données alimentées par l'IA



Périmètre fonctionnel

- ❖ **Robot conversationnel pour l'intégration des clients** : Recueillir les renseignements des clients, répondre aux questions d'intégration et guider les utilisateurs dans le processus d'intégration
- ❖ **Collecte et stockage des données** : Saisir et stocker les données recueillies directement dans le SGC du courtier
- ❖ **Traitement des documents** : Permettre aux clients de téléverser des documents de renouvellement et extraire des données clés pour accélérer le processus d'intégration
- ❖ **Génération des soumissions** : Générer des soumissions en fonction des informations recueillies

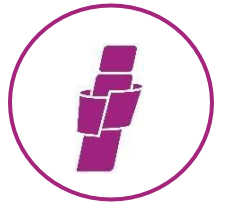
Exigences techniques

- ❖ **Intégration au SGC** : Intégration au SGC pour la saisie et le stockage sécurisés des données
- ❖ **Intégration au ARS appliqué** : Intégration au ARS appliqué pour activer la génération automatique de soumissions
- ❖ **Analystes spécialisés pour le renouvellement** : Capacité d'analyse de documents pour 5 à 6 assureurs avec une grande précision
- ❖ **Cadre d'extensibilité** : Architecture modulaire pour prendre en charge les améliorations futures et l'automatisation accrue

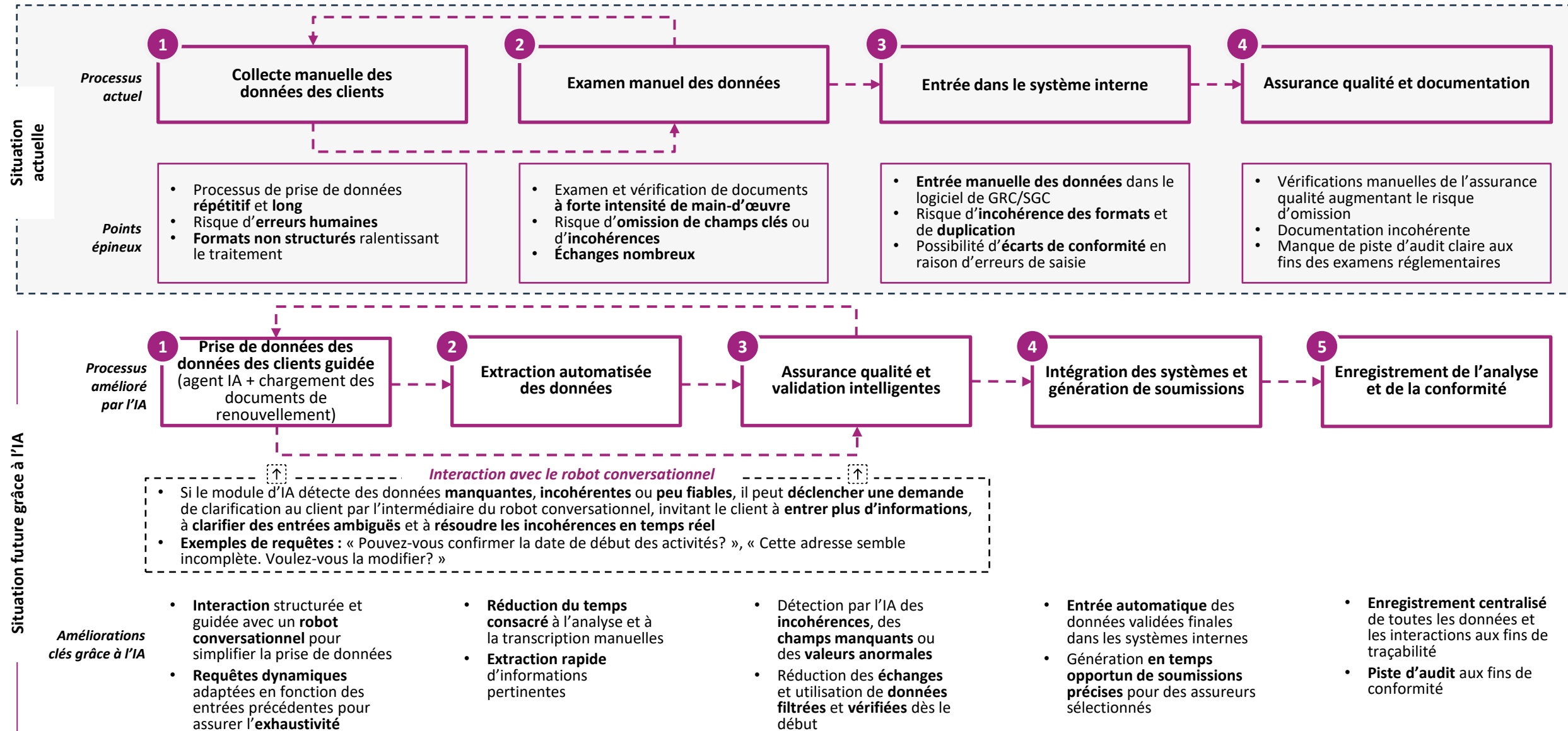
Paramètres du projet pilote	Coûts éventuels du projet pilote	Dépendances	Autres considérations
• Durée : 3 mois • Utilisateurs finaux : Nouveaux clients et courtiers au sein du cabinet de courtage participant • Secteurs d'activité visés : Assurance des particuliers (habitation et automobile) • Portée des données : Documents de renouvellement de 5 à 6 assureurs sélectionnés par le courtier • Hébergement et déploiement : Prise en charge par le fournisseur dans un environnement sécurisé et intégré aux systèmes du courtier • Mesures / indicateurs clés de rendement : Amélioration de l'efficacité, satisfaction de la clientèle accrue, etc.	• Coûts de licence : Coûts de licence de la solution du fournisseur • Coûts d'intégration : Configuration des API avec le SGC et ARS • Coûts des données : Accès aux données historiques du client pour la formation et la validation • Hyperattention / soutien continu : Formation des fournisseurs, soutien à la mise en œuvre et maintenance continue pendant le projet pilote	• Exactitude et exhaustivité des modèles et des règles internes d'intégration • Préparation du système du courtier pour l'intégration et la validation de la logique du robot conversationnel • Disponibilité des dossiers d'intégration pour le calibrage du projet pilote • Consentement du client à l'utilisation de l'IA dans le processus d'intégration	• Ajustement au flux des travaux : Les flux de travaux d'intégration, les règles de validation des données et les catégories d'exception doivent être mis en correspondance avec les processus de prise de données existants du courtier • Expérience client : Le ton, l'accessibilité et la facilité d'utilisation du robot conversationnel devraient correspondre aux attentes du client et aux normes de la marque afin d'assurer son adoption • Plan de repli : Les processus de prise de données manuels devraient rester disponibles si le robot conversationnel échoue ou si les clients décident de ne pas l'utiliser • Évolutivité future : Pour une adoption élargie après la mise en œuvre de la preuve de concept, un formulaire Web dynamique peut être introduit afin d'offrir une interface client plus professionnelle et plus soignée
Valeurs et avantages			
Diminue les entrées manuelles de données et améliore la constance de la prise de données	Réduit le risque d'erreurs d'intégration qui touchent les processus en aval	Améliore l'expérience client grâce à des options d'intégration et de libre-service plus rapides et guidées	Améliore la qualité des données internes pour les analyses, le profilage des risques et les occasions de ventes croisées
		Réduit les échanges lors de la prise de données	Libère la capacité des courtiers , ce qui permet de consacrer plus de temps aux missions de valeur élevée auprès des clients

Description du cas d'utilisation de l'IA

Déployer un agent d'intégration alimenté par l'IA afin de simplifier la prise de données des clients du secteur de l'assurance des particuliers. L'agent recueillera les informations des clients, répondra aux questions d'intégration et guidera les utilisateurs tout au long du processus. Il traitera également les documents de renouvellement des assureurs sélectionnés, extraira les données clés et les intégrera au SGC pour établir des soumissions plus précises plus rapidement et réduire le travail manuel.

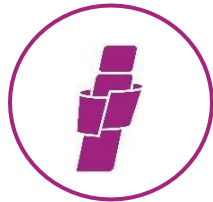


Flux des travaux actuel et futur du courtier



Cas d'utilisation n° 2 de la preuve de concept pour l'IA : recherche de couverture et analyse des lacunes assistées par l'IA





Aperçu du cas d'utilisation de la preuve de concept : recherche de couverture et analyse des lacunes assistées par l'IA



Périmètre fonctionnel

- ❖ Analyser les **données soumises par les clients**, y compris les expositions, le contexte commercial, etc.
- ❖ Extraire et interpréter les **modalités des polices existantes** (p. ex., avenants, exclusions, clauses)
- ❖ Comparer avec les **modèles de couverture habituels** et les **indications sectorielles** pour identifier les lacunes de couverture
- ❖ Établir l'ordre de priorité des **lacunes de couverture** identifiées et fournir une **justification** fondée sur des considérations (p. ex., normes sectorielles, risque)
- ❖ Recommander **des produits et des options de couverture** adaptés au profil du client et générer des **résumés** pour les discussions avec le client

Exigences techniques

- ❖ Modèles d'IA avec contexte sur les **données comparatives sectorielles** et les **structures des polices**
- ❖ Interprétation des **modalités, avenants et clauses des polices existantes**
- ❖ Intégration au SGC pour récupérer le **profil du client**, les **informations sur l'exposition** et les **données sur les polices passées**
- ❖ Intégration et mise à jour des données pour assurer un alignement continu avec les **modèles de couverture habituels** et les **indications sectorielles**
- ❖ Fonctionnalités de **sécurité** et de **conformité des données** pour protéger les informations des clients

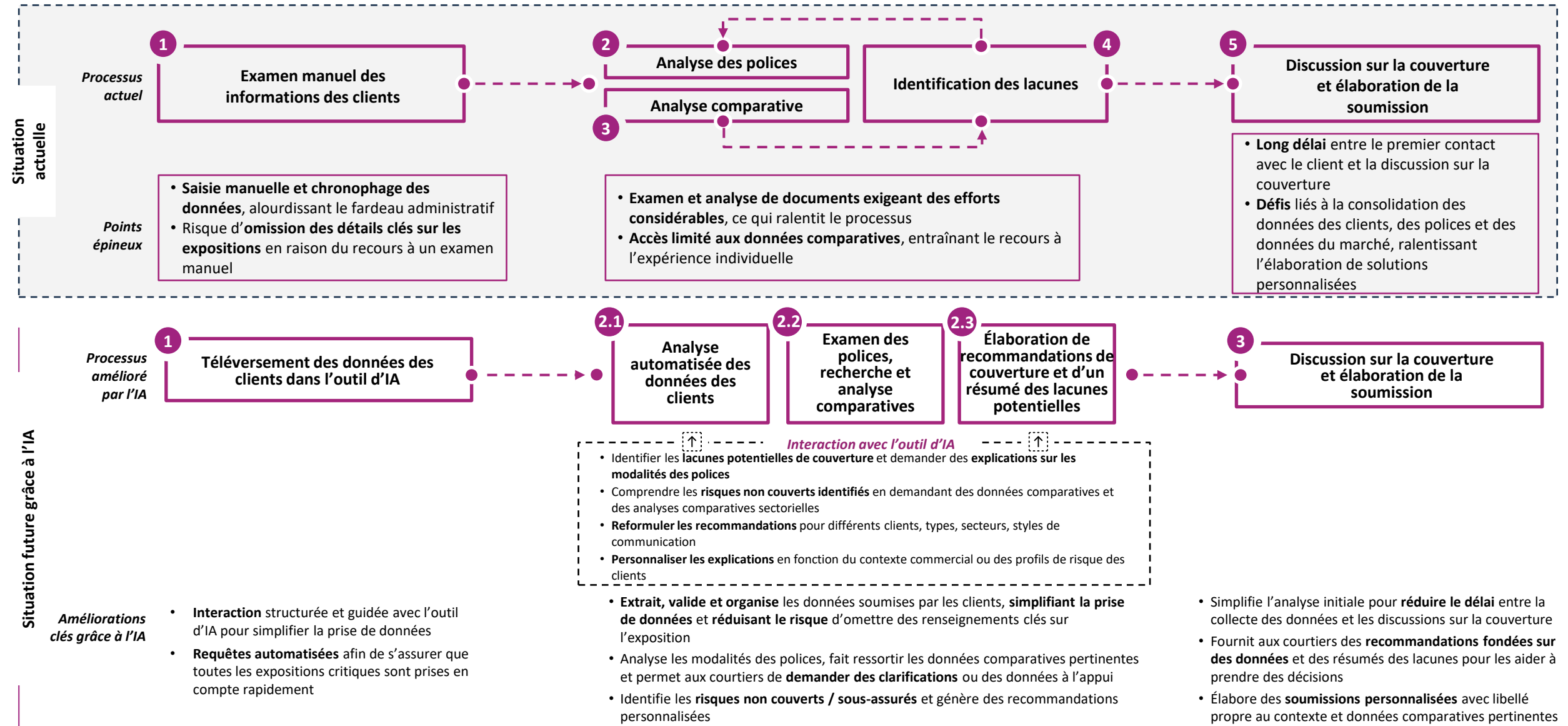
Description du cas d'utilisation de l'IA

Utiliser l'IA pour analyser les **données des clients**, les **données comparatives sectorielles** et les **polices existantes** afin de recommander des **options de couverture pertinentes** et de **signaler les lacunes potentielles**. Dans des domaines comme la cyberassurance, l'IA peut interpréter les expositions, les données comparatives des pairs et les exigences sectorielles habituelles pour favoriser des conversations de recherche plus éclairées et plus rapides et permettre l'élaboration d'une solution mieux personnalisée.

Paramètres du projet pilote	Coûts éventuels du projet pilote	Dépendances	Autres considérations
• Durée : 3 mois • Utilisateurs finaux : Courtiers au sein du cabinet de courtage participant • Types de polices visées : Portefeuille commercial de taille suffisante; vente actuelle de produits spécialisés • Sources des données : Données soumises par les clients, documents relatifs aux polices actuelles, renseignements sur les normes sectorielles • Hébergement et déploiement : Prise en charge par le fournisseur dans un environnement sécurisé et intégré aux systèmes du courtier	• Coûts de licence : Coûts de licence de la solution du fournisseur • Coûts d'intégration : Configuration des API avec le SGC et ARS • Coûts des données : Accès aux données historiques des clients pour la formation et la validation • Hyperattention / soutien continu : Formation des fournisseurs, soutien à la mise en œuvre et maintenance continue pendant le projet pilote	• Soutien informatique des courtiers et préparation de l'environnement - déploiement et intégration dans le système du courtier • Accès à des documents relatifs aux polices précis et à jour • Disponibilité des modèles de couverture habituels et des indications sectorielles • Utilisateurs engagés et boucles de rétroaction opportunes	• Évolutivité au sein du cabinet de courtage : peut être adapté à différentes équipes et différents types de polices au sein d'un même cabinet de courtage • Évolutivité entre cabinets de courtage : peut être déployé et adapté entre différents cabinets de courtage • Gestion du changement et formation : les courtiers peuvent avoir besoin de séances de formation ciblées et d'un soutien continu pour assurer l'adoption
Valeurs et avantages			
Soutient les courtiers grâce à des renseignements sur le marché au moyen d'une comparaison avec les données des pairs et les normes sectorielles	Accélère les conversations de recherche en mettant en lumière les principales lacunes dès le départ, réduisant ainsi le temps de préparation des courtiers	Crée une base évolutive pour une adoption élargie de l'IA parmi les types de polices et les secteurs d'activité	Atténue le risque de sous-assurance et génère des revenus grâce à des renseignements sur les ventes croisées et les ventes incitatives
Améliore la qualité des recommandations de couverture grâce à des analyses fondées sur des données	Facilite des conversations plus personnalisées et plus informatives avec les clients		



Flux des travaux actuel et futur du courtier



Merci!

