

Article spécialisé

Traitement des sinistres : l'avenir des garagistes

De l'achat de voitures en ligne aux technologies de capture d'images pour le traitement des sinistres, la crise du coronavirus a fait avancer la transformation numérique dans le monde entier, y compris dans la branche automobile. En raison de l'éloignement social, de nombreux concessionnaires et garages doivent recourir à des solutions numériques dans leur travail quotidien. Ces dernières offrent un bon potentiel de ventes supplémentaires. **Robert Hasler, Audatex**



La gestion axée sur les données améliore l'efficacité du traitement des sinistres. Source : Getty Images

pd. Le monde dans lequel nous vivons ne sera plus jamais le même après la pandémie de Covid-19. En raison du confinement mondial et des diverses restrictions à la liberté de mouvement qui ont été ordonnés, presque tous les secteurs industriels ont été affectés et ont dû adapter leur méthode de travail. Dans l'univers automobile, la crise a été un facteur d'accélération de la transformation numérique de l'ensemble du secteur. De l'achat de voitures en ligne aux technologies de capture d'images pour le traitement des sinistres, la technique numérique soutient les efforts visant à poursuivre les activités commerciales dans un écosystème en mutation, tandis que nous nous adaptons aux nouvelles directives d'éloignement social.

Après avoir surmonté le pic de la pandémie, nous sommes à présent sur la voie d'une reprise. Pour s'adapter à la nouvelle normalité, de nombreux concessionnaires et ateliers de réparation vont devoir intégrer des solutions numériques. Ces dernières offrent un potentiel important de ventes supplémentaires. Ces solutions permettent une évaluation plus précoce et plus rapide du sinistre par le premier avis de perte (FNOL) en l'absence du client ou de l'expert sur place, sans que la sécurité associée au contact direct soit compromise. Les concessionnaires peuvent, pendant tout le processus de traitement du sinistre, communiquer des instructions à distance et transmettre au client des actualisations et des factures à l'aide des outils de communication numériques.

Le Covid-19 ayant propulsé l'industrie dans une accélération numérique des plus rapides, l'enjeu consiste à présent à comprendre comment tirer profit de l'influence de la technologie numérique afin de relever les défis actuels et futurs générés par le cycle de traitement des sinistres. Pour y parvenir, le point clé réside dans l'évaluation de l'ensemble du processus de réparation des véhicules lors de sinistres, afin d'identifier les aspects problématiques spécifiques et d'établir à quels niveaux la numérisation peut être intégrée, l'objectif étant de prendre de meilleures décisions et d'augmenter les performances.

Les défis des cycles de traitement des sinistres sont regroupés autour des processus dans le flux d'informations ou d'erreurs humaines subjectives survenant à un certain stade de la chaîne de création de valeur. Des solutions modulables, qui aident les utilisateurs et remplacent certaines évaluations manuelles dans le processus de décision, sont réalisables en utilisant efficacement le principe des algorithmes à l'aide de l'intelligence artificielle (IA).

Grâce au passage à la gestion des sinistres axée sur les données avec l'IA et l'apprentissage automatique (AA), les principaux acteurs peuvent révolutionner ce processus de travail à l'aide de la saisie en temps réel, et ainsi générer des données exactes, réduire la complexité et harmoniser le traitement du sinistre afin d'optimiser l'expérience du client. Le processus « Digital First » permet d'automatiser chaque étape du sinistre pour remplacer les tâches manuelles et rationaliser les activités, ce qui génère un gain de temps pour



L'interconnexion des parties améliore sensiblement les temps de traitement en cas de sinistre. Source : Getty Images

l'atelier, l'assureur, mais aussi pour le propriétaire du véhicule. Tout commence par l'utilisation de la technologie pour effectuer une inspection numérique de la voiture. Le client peut ensuite recevoir un message numérique l'invitant à photographier le dommage dès que l'accident a été déclaré. À partir de là, le garagiste utilise l'IA pour traiter les photos et estimer intelligemment la manière dont le véhicule utilitaire peut être réparé (sans saisie manuelle). Le rapport de sinistre peut être partagé numériquement en utilisant les photos prises sur place par le conducteur, et les interlocuteurs physiques peuvent transmettre au client des mises à jour automatiques directement et en temps réel.

L'évaluation intelligente des photos du véhicule à l'aide d'algorithmes IA et AA permet aux experts de valider une évaluation, de terminer la saisie à l'aide des processus de gestion numérique des sinistres, et de confirmer ou d'ajuster la conclusion de la technologie. Essentielle pour la formation d'algorithmes plus efficaces, cette dernière étape favorise une amélioration des résultats à chaque cycle de contrôle. Les experts, les compagnies d'assurances, les ateliers de réparation et les propriétaires de véhicule peuvent ainsi consulter l'évaluation afin d'approuver ainsi les conclusions basées sur les faits. Cette interconnexion des parties et la compréhension commune des données améliorent sen-

siblement les temps de traitement, toutes les parties étant d'accord sur la valeur et sur les coûts. Grâce à l'utilisation des solutions « Digital First », les parties impliquées – experts, ateliers de réparation, concessionnaires, assureurs et fournisseurs – sont toutes en mesure de travailler plus efficacement et d'accroître leurs performances en utilisant moins de ressources. Cette technologie est porteuse d'avenir dans tous les secteurs de l'industrie.

Qapter est une plate-forme One-Stop numérique qui gère tout le cycle de traitement des sinistres et réduit ainsi les coûts, le temps de traitement et les erreurs. Tous les utilisateurs collaborant à l'aide d'une plate-forme numérique globale, l'efficacité du traitement des sinistres est optimisée et la composante temporelle du cycle de traitement est sensiblement améliorée.

Qapter propose un traitement des sinistres entièrement adaptable, optimisé pour les concessionnaires et disposant de couches API visant à faciliter la liaison avec des plates-formes de tiers. Grâce à la standardisation des processus de travail et des méthodes de communication, ces derniers sont disponibles dans tout le secteur automobile – assureurs, experts, concessionnaires, ateliers et conducteurs – et offrent un processus transparent qui réduit le facteur temps et les problèmes tout en garantissant la compliance.

Prestations de Qapter en cas de sinistre :

- Prise de vue autonome : enregistrement guidé du sinistre à l'aide de photos prises par le client lors du premier avis de perte.
- Estimation provisoire automatisée : estimation provisoire basée sur les photos.
- Examen et acceptation de l'estimation provisoire : outil permettant un examen rapide et à distance par des experts en vue de l'examen et de l'acceptation de l'estimation provisoire.
- Autorisation automatique et paiement : marquage des différences entre l'atelier et l'estimation à l'aide de l'IA et décision concernant l'examen ou l'autorisation. <

Plus d'informations sur : audatex.ch 

Fonctions :

- Capacité multi-device et plurilinguisme
- Configuration possible de tous les processus de travail souhaités dans différents segments pour différents marchés
- Interface B2B vers tous les DMS/BMS courants
- Flux d'informations standardisé entre toutes les parties
- Aperçu adaptable du statut d'un sinistre
- Options optimisées pour les droits d'accès aux sinistres

Résultats

- Libération de capacités
- Offre de prestations supplémentaires, telles que des réparations intelligentes, des réparations de vitres, etc.
- Le processus de travail numérique génère des recettes supplémentaires
- Le temps de traitement par sinistre est réduit au minimum.