



Cycle de conférences en assurances 2 / 2016

Gestion des sinistres – digitalisation, lutte antifraude et gestion des prestataires

28 juin 2016 (17h00 – 19h00)

**Campus Vaudoise, Bâtiment « Cèdre 3 »
Av. des Bains 1, 1007 Lausanne**

L'environnement économique et les évolutions socio-démographiques et technologiques conditionnent plus que jamais le marché dans lequel évoluent les entreprises d'assurances. La gestion des sinistres, en tant que maillon central de la chaîne de création de valeur des entreprises d'assurances, va être très fortement influencée par ces changements dans les années à venir. Les profonds bouleversements initiés à la fois par les besoins des clients et par le développement de l'industrialisation et de la digitalisation appellent des réponses stratégiques. Mais quelles seront les tendances de demain? Lesquelles faudra-t-il suivre et scruter avec attention?

Au cours de ce cette conférence nous tentons de répondre à ces questions en dressant un tableau des tendances qui vont se dégager dans le domaine de la gestion des sinistres. Ainsi nous analyserons les principaux thèmes d'actualité qui intéressent le domaine de la gestion des sinistres. Nous évaluons, à travers les trois thématiques que sont la digitalisation, la lutte contre la fraude et la gestion des prestataires de services, l'importance des développements présents et futurs. Nous ventilons nos discussions dans les trois dimensions relatives à la satisfaction des clients, l'efficacité des processus et le volume des sinistres. Les points forts des deux exposés couvriront en particulier les sujets de la lutte antifraude et le développement de l'intelligence artificielle.

Le Cycle de conférences en assurances est organisé par l'ASA, en étroite collaboration avec le Professeur Joël Wagner de HEC Lausanne. Quant à cette deuxième rencontre de l'année 2016, elle est organisée en partenariat avec la Vaudoise.

PROGRAMME

Accueil dès 16h45

Gestion des sinistres – digitalisation, lutte antifraude et gestion des prestataires

17h00 Mot de bienvenue et introduction

M. Philippe Hebeisen, CEO, Vaudoise Assurances

M. Lucius Dürr, Directeur, ASA

M. Joël Wagner, Professeur ordinaire, Faculté des HEC, Université de Lausanne

17h15 Tendances dans la gestion des sinistres

M. Joël Wagner, Professeur ordinaire, Faculté des HEC, Université de Lausanne

18h00 Du Machine Learning à la gestion des sinistres

M. Renato Morelli, COO, Directeur Général Adjoint, Vaudoise Assurances

18h30 Discussion et conclusions

La conférence est suivie d'un apéritif offert par la Vaudoise.

INTERVENTIONS

Tendances dans la gestion des sinistres

M. Joël Wagner, Professeur ordinaire, Faculté des HEC, Université de Lausanne

En partant des grandes tendances de marché nous nous concentrons sur trois thèmes choisis de la gestion des sinistres : les défis liés à la digitalisation, l'importance de la lutte antifraude et la gestion des prestataires externes. Dans ce cadre nous allons également discuter les résultats de la nouvelle étude sur le sujet élaboré par HEC Lausanne et INNOVALUE Management Advisors. Quelle évolution pour la déclaration, l'identification et l'annonce automatisées des sinistres? Quelles perspectives pour l'automatisation du contrôle des sinistres qui permettront des gains en efficacité, des décisions basées sur les données et une satisfaction client améliorée? Enfin, à travers les résultats d'analyses quantitatives dans le domaine de la lutte contre la fraude nous évaluons les nouvelles pistes qui s'ouvrent grâce au « Big Data ». Nous concluons en présentant six hypothèses qui synthétisent les principaux changements.

Du Machine Learning à la gestion des sinistres

M. Renato Morelli, COO, Directeur Général Adjoint, Vaudoise Assurances

L'intelligence artificielle n'est pas de la science-fiction, elle existe et nous la vivons déjà. Durant cet exposé, nous allons plonger dans les mystères des réseaux neuronaux. Nous allons appréhender leurs secrets et comprendre comment ce nouveau monde fonctionne dans la réalité. Quelle application et quelle implication pourraient avoir l'intelligence artificielle dans la gestion des sinistres?

Pour répondre à cette question, nous allons parcourir les différentes étapes d'un sinistre et voir ensemble où et comment l'intelligence artificielle pourrait y apporter une valeur ajoutée.

ACCES

ADRESSE

Campus Vaudoise / Bâtiment « Cèdres 3 »
Av. des Bains 1
1007 Lausanne

