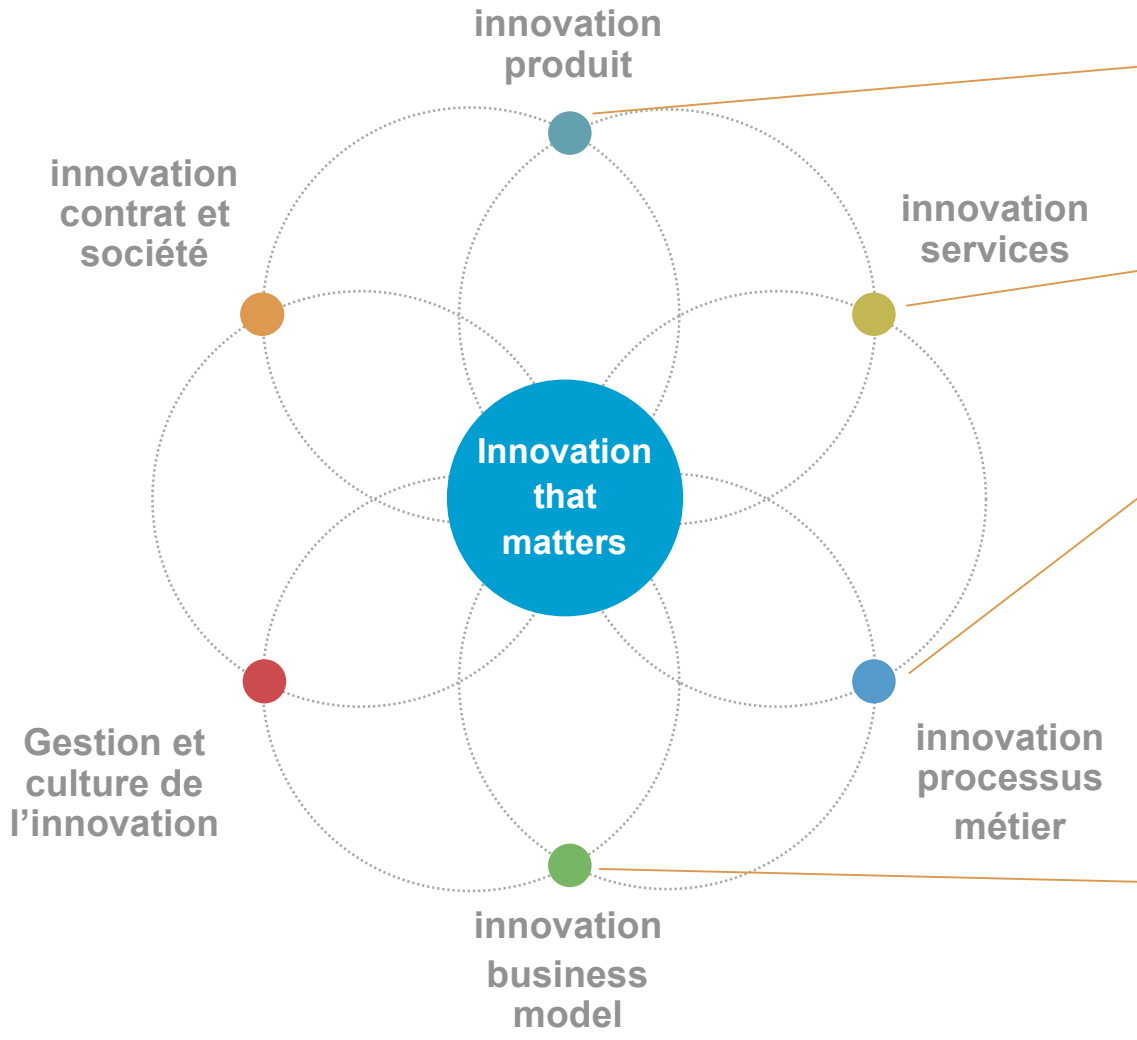
IBM SOA ARCHITECT SUMMIT
LE 22 MAI 2008

Innovative Workplace for Insurance P&C

Agenda

- Innovation au service de l'assurance
- Contexte du prototype
- Scénario du prototype
- Démonstration !

Plusieurs types d'innovation



Modèle de produit adaptable
Réactivité aux nouveaux besoins
Nouvelles technologies

Modèle de produit adaptable
Nouvelle palette de services
Meilleure qualité de services

Nouveau moyen de servir les clients
Collaboration étendue
Haute qualité de service

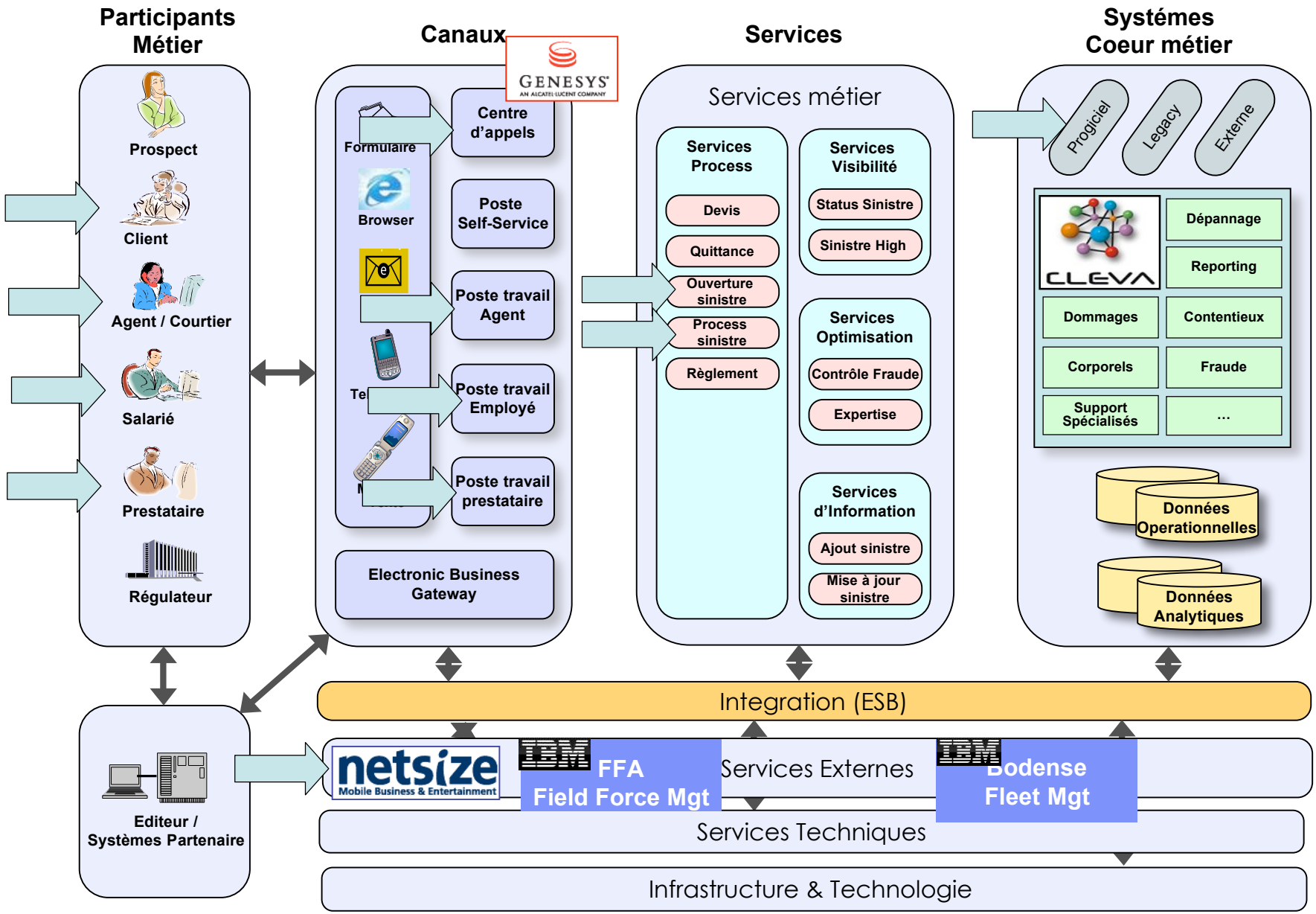
Eco-système assurance étendu
Nouveau modèle opérationnel
processus et relations clients

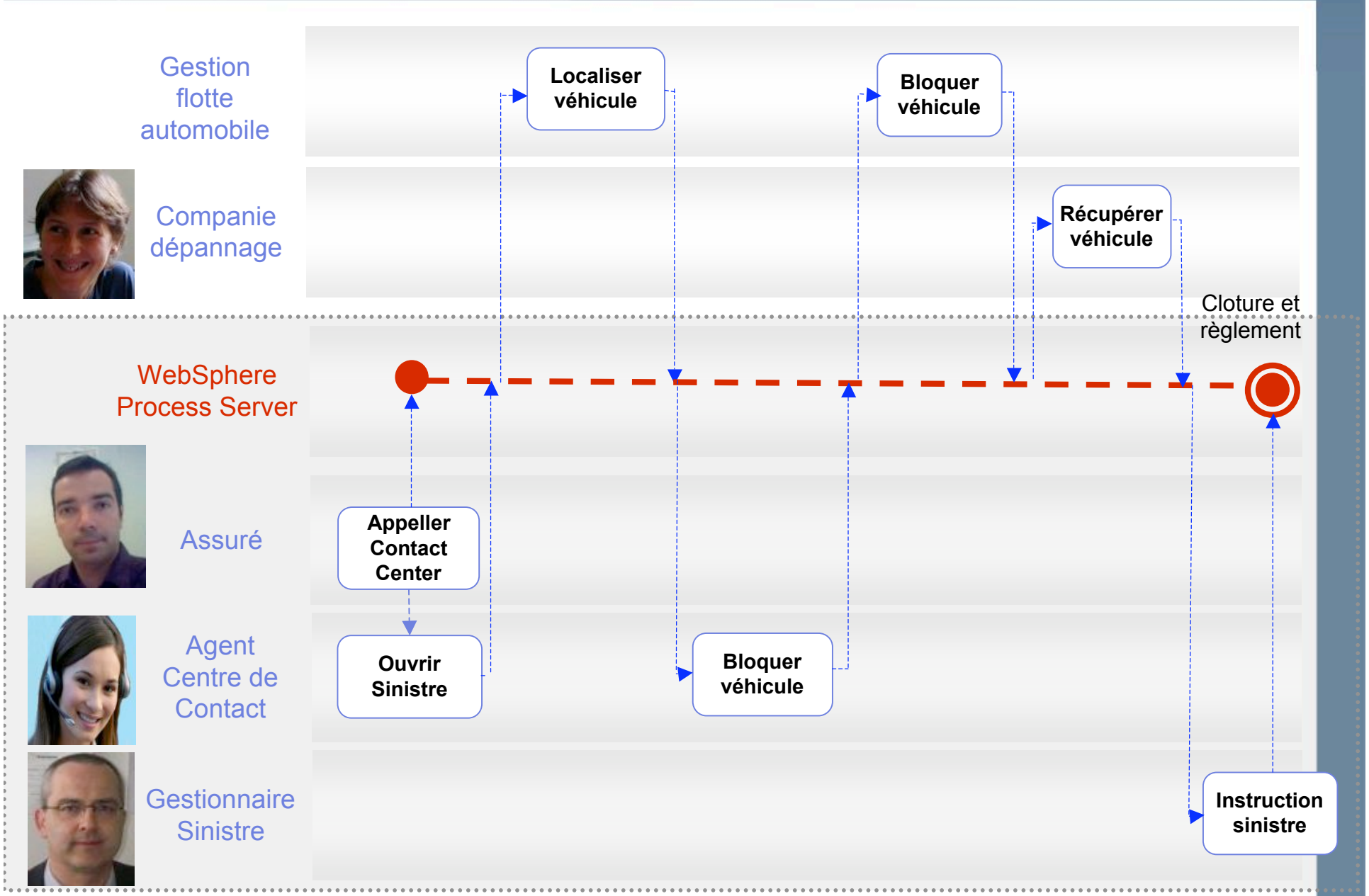
Intégration de bout en bout

- Gestion du Produit :
  - Création d'un nouveau produit pour offrir un nouveau service
- Gestion du Contrat :
  - Vente de nouveaux contrats pour ce nouveau produit
  - Confirmation par SMS et signature vocale
  - Reconnaissance vocale 'intelligente'
- Gestion du Sinistre :
  - Reconnaissance vocale 'intelligente'
  - Centre d'appels téléphoniques
  - Ouverture de sinistre
  - Prêt de voiture de remplacement
  - Géo localisation de véhicule
  - Gestion ressources d'une société de dépannage
  - Fermeture de sinistre
  - Envoi de SMS

Objectifs du prototype

- Démontrer que l'utilisation de technologies permet de dépasser les modèles de métier traditionnels
- Démontrer que les nouvelles solutions destinées aux compagnies d'assurance contribuent à l'innovation et permettent d'adresser de nouveaux marchés et de nouveaux segments de clientèle
- Démontrer comment le BPM permet d'orchestrer de nouveaux services métier fournis par des tiers (en l'occurrence des partenaires de services intervenant dans la chaine de valeur de la compagnie)


Participants Métier
Prospect
Client
Agent / Courtier
Salarié
Prestataire
Régulateur
Canaux
GENESYS
Formulaire
Browser
Centre d'appels
Poste Self-Service
Poste travail Agent
Poste travail Employé
Poste travail prestataire
Electronic Business Gateway
Services
Services métier
Services Process
Devis
Quittance
Ouverture sinistre
Process sinistre
Règlement
Services Visibilité
Status Sinistre
Sinistre High
Services Optimisation
Contrôle Fraude
Expertise
Services d'Information
Ajout sinistre
Mise à jour sinistre
Systémes Coeur métier
Progiciel
Legacy
Externe
CLEVA
Dépannage
Reporting
Dommages
Contentieux
Corporels
Fraude
Support Spécialisés
...
Données Operationnelles
Données Analytiques
Integration (ESB)
Editeur / Systèmes Partenaire
netsize
Mobile Business & Entertainment
IBM
FFA
Field Force Mgt
Services Externes
IBM
Bodense
Fleet Mgt
Services Techniques
Infrastructure & Technologie


Gestion flotte automobile
Localiser véhicule
Bloquer véhicule
Companie dépannage
Récupérer véhicule
Cloture et règlement
WebSphere Process Server
Assuré
Appeller Contact Center
Agent Centre de Contact
Ouvrir Sinistre
Bloquer véhicule
Gestionnaire Sinistre
Instruction sinistre