



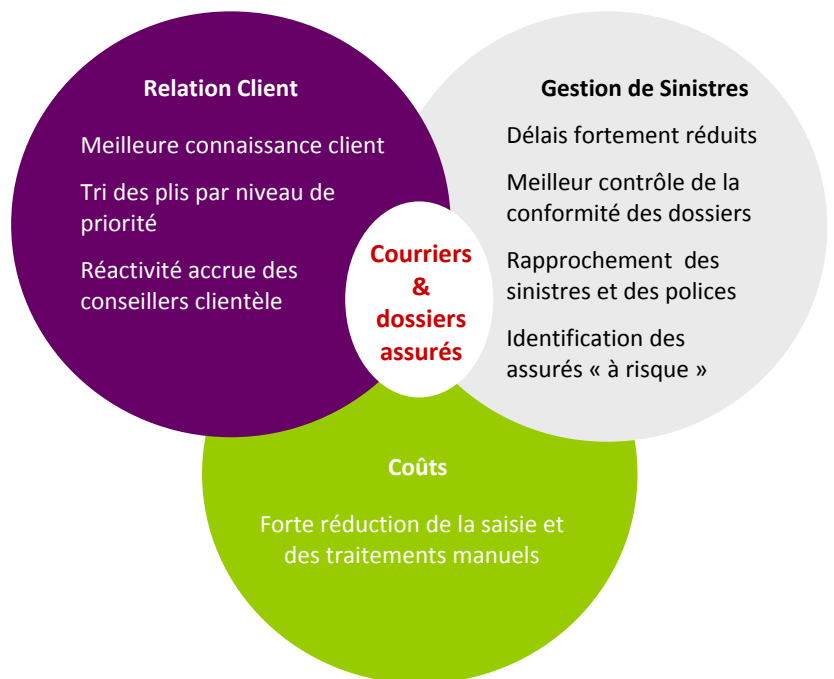
A2iA DocumentReader™ pour le monde de l'assurance

Longtemps maintenu sous la barre des 5%, le taux de résiliation des contrats d'assurance tend à se rapprocher du taux rencontré dans des secteurs aussi concurrentiels que les télécommunications ou l'énergie. La facilité de comparaison des offres sur Internet et la simplification des procédures de résiliation augmentent la pression concurrentielle qui s'exerce sur les assureurs. Or, dans 75% des cas, les résiliations sont dues à une relation client insatisfaisante. A cela s'ajoute l'augmentation significative des déclarations de sinistre liée au contexte économique. Les assureurs doivent donc se doter d'outils et de méthodes permettant d'améliorer la relation client et d'optimiser la gestion des sinistres tout en réduisant les coûts.

L'automatisation des documents clients, véritable levier de productivité

Les documents clients sont au cœur des processus d'entreprise. L'un des axes d'amélioration les plus pertinents réside dans l'automatisation de leur traitement.

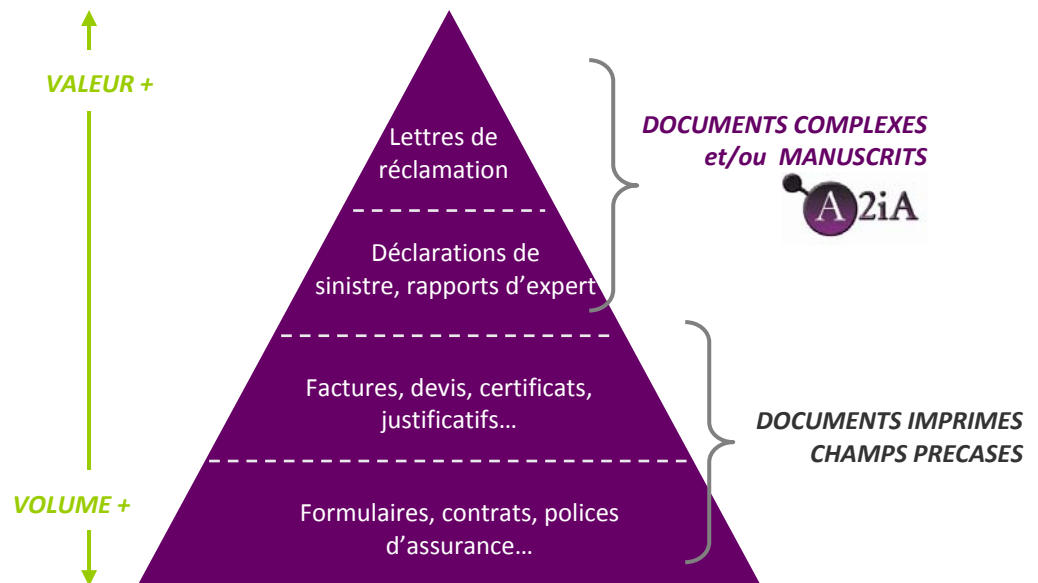
Outre le coût financier élevé et l'importance des ressources humaines mobilisées pour les administrer, les courriers et dossiers assurés représentent une source d'information encore sous-exploitée. La mise en œuvre d'une solution de LAD (Lecture Automatique de Documents) permet d'accéder rapidement et efficacement au contenu des documents papier. L'ensemble des données clients sont centralisées et intégrées au système d'information des assureurs ce qui améliore sensiblement la connaissance client et facilite la gestion des sinistres.



Un flux documentaire complexe

Si les dossiers et les courriers clients sont constitués en majorité des documents structurés (factures, contrats, formulaires...), ils contiennent une part significative de documents plus complexes à automatiser : déclarations de sinistre, lettres de réclamation, justificatifs spécifiques, rapports d'expert... Ces documents manuscrits et/ou non-structurés, dont le format ne correspond à aucun modèle prédéfini, représentent entre 25% et 40% des volumes, mais renferment de 60% à 80% des informations clés.

Près de 20% des documents clients sont manuscrits



La valeur ajoutée d'A2iA DocumentReader™

Le logiciel A2iA DocumentReader™ intervient sur la partie complexe du flux : les documents manuscrits et/ou non-structurés. Doté d'une technologie exclusive, la technologie IWR, A2iA DocumentReader™ :

- reconnaît l'écriture manuscrite cursive,
- trie le flux documentaire hétérogène sans nécessiter de séparateur,
- classe les documents, ou groupes de documents, en catégories définies par l'utilisateur,
- localise et extrait les mots et expressions clés n'importe où sur les documents,
- convertit les informations brutes en données numériques exploitables.

A propos de la technologie IWR
Contrairement aux technologies OCR classiques, la technologie IWR lit des mots entiers sans les segmenter au préalable en caractères. Développée par A2iA, cette technologie exclusive permet aux logiciels A2iA de reconnaître l'écriture manuscrite non contrainte.

Au-delà de l'automatisation des traitements manuels et de la réduction de coûts, A2iA DocumentReader™ offre une vraie valeur ajoutée aux assureurs.



Intégré dans les solutions de LAD existantes, *A2iA DocumentReader™* permet de :

- hiérarchiser les courriers clients en fonction de leur niveau de priorité,
- identifier dès le point d'entrée les demandes de résiliation et les transférer rapidement au service commercial,
- contrôler la présence et la validité des pièces obligatoires dans le cadre d'un dossier de sinistre, ou de l'ouverture d'un nouveau contrat,
- extraire les informations clients (numéro de contrat, numéro de sinistre...) pour les rapprocher des bases de sinistre et faciliter la détection de fraudes ou l'identification des clients « à risque ».



TRANSCRIPTION LITTÉRALE

i_would_therefore_like_to_transfer_the_above_account_into_my_name_

EXTRACTION DE DONNÉES

QM 57 47 1499 2099
QM 57 47 1499 Q099
 Score: 935

address transfer
ADDRESS TRANSFER
 Score: 993 Score: 924

debit moves
DEBIT MOVES
 Score: 998 Score: 925

Performances & ROI

A2iA DocumentReader™ classe automatiquement 70%* des plis clients. Il localise et extrait les informations clés sur 60%* des documents. Environ 10%* du flux doit être traité manuellement.

A2iA DocumentReader™ augmente la productivité des solutions de LAD de plus de 25%

Le tableau ci-dessous compare les résultats obtenus* pour le traitement de 15 000 plis entre :

- le traitement manuel,
- le traitement automatisé des documents structurés avec une solution de LAD classique,
- le traitement automatisé de l'ensemble du flux, documents structurés et documents complexes, avec une solution de LAD intégrant *A2iA DocumentReader™*.

	Préparation & numérisation Nb plis/heure	% automatisation classification	Vitesse de classification Nb plis/heure	% automatisation extraction	Vitesse d'extraction Nb plis/heure	Temps de traitement pr 15000 plis	Gain total
Traitement manuel	400	/	300	/	900 > saisie	104 heures	/
Automatisation des documents structurés - LAD	222 > insertion de séparateurs	80%	1500	45%	1636	87 heures	17%
Automatisation de l'ensemble du flux – LAD + A2iA	400 > sans insertion de séparateur	70%	1000	60%	2250	60 heures	43%

* Résultats obtenus à partir d'un échantillon représentatif de 39600 plis assurés, soit 87000 documents, dans le cadre d'un projet pour l'un des principaux assureurs français



EMEA

A2iA s.a. 40 bis rue Fabert 75007 Paris France
Tel: +33 (0)1 44 42 00 80 - Fax: +33 (0)01 44 42 00 81

NORTH & LATIN AMERICA

A2iA Corp. 584 Broadway Suite 810 New York NY 10012 USA
Phone: +1 (917) 237 0390 - Fax: +1 (917) 237 0391

www.a2ia.com