



XAVIER GAZAY

CEO FRANCE ET EUROPE • SEDGWICK

Pour une gestion des sinistres simplifiée et performante

Dans un secteur en pleine transformation, la gestion efficace des sinistres est devenue une priorité pour les assureurs, les courtiers et les entreprises. La plateforme viaOne, développée par Sedgwick, répond à ce besoin en facilitant la collaboration entre tous les acteurs impliqués. Co-construite avec des experts du domaine, viaOne surmonte les défis complexes de l'intégration de multiples systèmes et offre des solutions qui semblent intuitives, personnalisées et accessibles en temps réel. Grâce à des fonctionnalités telles que des tableaux de bord personnalisables et des alertes en temps réel, viaOne se distingue par sa capacité à simplifier les processus tout en garantissant transparence, réactivité et sécurité des données. Nous avons échangé avec Xavier Gazay, CEO France et Europe de Sedgwick.

Pouvez-vous expliquer comment la plateforme viaOne a été co-construite et quels ont été les principaux défis rencontrés lors de son développement ? Quelles fonctionnalités spécifiques ont été ajoutées à viaOne pour répondre aux besoins des différents acteurs impliqués dans la gestion des sinistres ?

Faire dialoguer et collaborer tous les acteurs de la gestion de sinistres : assurés entreprises, assureurs,

courtiers et experts, dans des lieux et éventuellement des langues différentes peut s'avérer difficile. Chacun d'entre eux a cependant besoin d'accéder à l'information pour chaque dossier de manière fluide, et en temps réel. Sedgwick a conçu viaOne pour simplifier la gestion des sinistres de ses clients assureurs et assurés, au quotidien.

L'objectif de viaOne est de donner l'information juste et en temps réel par exemple au risk manager d'une entreprise ou au gestionnaire en compagnie d'assurance. Ceci recouvre le suivi d'un dossier spécifique (dates de rendez-vous, enjeu financier, suivi de la correspondance, photos du sinistre, ...), le reporting et l'analyse sur tous les sinistres sur une période. La plateforme a été co-construite en collaboration avec des acteurs du secteur de l'assurance, incluant des experts en gestion de sinistres, des développeurs de logiciels et des utilisateurs finaux. Les principaux défis rencontrés lors de son développement incluaient l'intégration de multiples systèmes de gestion de sinistres existants, la garantie de la sécurité des données et la création d'une interface utilisateur intuitive. Des fonctionnalités spécifiques telles que des tableaux de bord personnalisables, des alertes en temps réel et des outils de visualisation des données ont été ajoutées pour répondre aux besoins variés des utilisateurs.

En quoi viaOne se distingue-t-elle des autres plateformes de gestion de sinistres sur le marché ? Quels sont les principaux avantages pour les clients utilisant viaOne par rapport à d'autres outils de gestion des sinistres ?

La plateforme viaOne n'est pas un outil technologique conçu par des techniciens : elle a été co-construite d'une part pour fluidifier la relation-client et les échanges entre toutes les parties prenantes des sinistres et d'autre part de répondre de manière simple aux besoins opérationnels/métiers d'un risk manager, d'un gestionnaire ou de son manager : provisionner un dossier, prendre en compte la sinistralité, suivre les dossiers sinistres à l'étranger, alerte sur le dépassement de seuils financiers, etc.

L'outil répond ainsi aux enjeux de partage d'information, de fiabilité des données, de visibilité sur les sinistres, qui ne sont pas propres à Sedgwick. Cette innovation s'adresse à nos clients, aux courtiers et aux compagnies d'assurance, en lien avec nos experts : viaOne est un véritable outil de place.

Comparée aux autres plateformes de gestion de sinistres, viaOne se distingue par sa capacité à offrir une visibilité complète et en temps réel sur tous les aspects des sinistres. Les principaux bénéfices pour les clients incluent des tableaux de bord visuels personnalisés, des rapports détaillés et la possibilité de suivre et d'analyser facilement les mesures clés des sinistres. La typologie et la fréquence de leur sinistres apparaissent de manière fluide dans des dashboards synthétiques et détaillés par profil utilisateur.

De plus, viaOne permet de définir des alertes personnalisées basées sur des critères spécifiques, ce qui améliore la réactivité et la prise de décision. Des droits différenciés peuvent être attribués en fonction des besoins de chaque client : pour un réseau de franchise par exemple, chaque magasin peut avoir accès à son suivi, tandis que des tableaux de bords supplémentaires sont disponibles pour la direction régionale, la direction du pays, le courtier, l'assureur...

viaOne est décrite comme étant « paramétrable » et capable de gérer des données dans « any language » et « any economic sector ». Pouvez-vous donner des exemples de la façon dont cela se traduit concrètement dans la gestion quotidienne des sinistres ?

En effet, viaOne est conçue pour être hautement paramétrable, capable de gérer des données dans n'importe quelle langue et pour tout secteur économique. Par exemple, une entreprise opérant dans le secteur de la santé peut configurer viaOne pour suivre des indicateurs spécifiques aux sinistres médicaux, tandis qu'une entreprise de transport peut adapter la plateforme pour gérer les sinistres liés aux accidents de véhicules. Cette flexibilité permet à chaque utilisateur de personnaliser la plateforme selon ses besoins propres. L'utilisateur peut également créer ses propres reportings ou tableau de bord au cas où il ne trouverait pas dans la bibliothèque de reportings celui qui lui convient. Utiliser viaOne peut également être pertinent pour la mise en place d'un plan de prévention des

risques pour les clients « entreprises », tout particulièrement dans le cadre de leur gestion sous franchise.

viaOne est accessible « anywhere » et sur « any device ». Quelles technologies ou protocoles avez-vous mis en place pour garantir une compatibilité optimale et une expérience utilisateur fluide sur toutes les plateformes ?

La plateforme viaOne est accessible partout et sur n'importe quel appareil grâce à l'utilisation de technologies web modernes et de protocoles de sécurité robustes. Elle utilise des technologies de cloud computing pour garantir une disponibilité continue et une compatibilité optimale avec divers appareils, y compris les ordinateurs de bureau, les tablettes et les smartphones.

Comment la transparence et la fiabilité des données sont-elles assurées tout au long du processus de gestion des sinistres ?

La transparence et la fiabilité des données sont assurées par des mécanismes de suivi et de vérification rigoureux intégrés dans la plateforme. Ainsi, viaOne offre des rapports détaillés et des visualisations interactives qui permettent aux utilisateurs de suivre les tendances et les performances des sinistres en temps réel. De plus, des alertes personnalisées peuvent être définies pour notifier les utilisateurs de tout changement ou anomalie dans les données. Au-delà du suivi des sinistres et de la sinistralité globale, l'outil permet un meilleur pilotage et davantage de proactivité.

Grâce à l'agrégation des données en RC comme en Dommage, viaOne permet de suivre en temps réel les engagements financiers, dans l'ensemble des géographies où le client a des sinistres en cours.

Chez Sedgwick, viaOne est interfacé avec notre outil de gestion Darwin utilisé pour la gestion de sinistres pour compte (TPA) et la gestion des dossiers d'expertise. Les informations et documents renseignés dans l'outil Darwin et vérifiés par nos équipes sont transférés en temps réel à viaOne.

Depuis le déploiement de viaOne en 2024, quels retours avez-vous reçus de vos clients grands comptes, et comment ces retours ont-ils influencé l'évolution de la plateforme ?

Depuis février 2024, viaOne fait l'objet d'un déploiement sur-mesure auprès des contacts Grands Comptes de Sedgwick. Forts de l'expérience du déploiement au Royaume-Uni en 2022, nous anticipons une accélération de l'utilisation de la plateforme dans les prochains mois.

Les retours positifs de nos clients portent notamment sur la visibilité accrue et la facilité d'utilisation de la plateforme. Ces retours ont influencé l'évolution de viaOne en conduisant à l'ajout de nouvelles fonctionnalités et à l'amélioration continue de l'interface utilisateur, ce qui fait de viaOne un outil réellement orienté utilisateur, plutôt qu'un outil de technicien.

Pouvez-vous nous parler du Club utilisateurs lancé en juillet 2024 et de son rôle dans le développement futur de viaOne ?

Le Club utilisateurs lancé en juillet 2024 jouera un rôle crucial dans le développement futur de viaOne. L'objectif de ce Club est triple :

- Présenter les nouveaux outils mis à disposition par Sedgwick, et leurs évolutions,
- Mettre en place un canal de communication et d'information privilégié entre nos clients et nos équipes,
- Partager et échanger directement avec les utilisateurs sur leurs demandes d'évolutions.

En favorisant une collaboration continue entre les utilisateurs et les développeurs, nous nous assurons que la plateforme évolue en fonction des besoins réels des clients. Les retours de ces derniers seront intégrés dans les nouvelles fonctionnalités de la plateforme pour qu'elle reste flexible et intuitive.

Quels sont les prochains développements prévus pour viaOne ? Comment envisagez-vous l'évolution du rôle de viaOne ?

Nous continuerons à faire évoluer viaOne pour répondre aux besoins changeants du marché et pour offrir des solutions innovantes de gestion des sinistres.

Les prochains développements prévus incluent l'intégration de technologies d'intelligence artificielle pour améliorer l'analyse des données et la détection des fraudes, ainsi que l'expansion des capacités de personnalisation de la plateforme. Ces évolutions permettront aux utilisateurs de bénéficier d'analyses prédictives et de recommandations basées sur des modèles de machine learning.

L'amélioration de l'expérience utilisateur passera également par une optimisation de l'interface pour une consultation sur des appareils nomades, tout en veillant scrupuleusement à la sécurité des données. Sedgwick continuera à investir dans des protocoles avancés et des mises à jour régulières pour garantir la protection des informations des utilisateurs.