

PROCESSUS INTELLIGENTS EN ASSURANCE – PRINCIPES ET EXEMPLES



PRÉSENTATEUR

Hafedh Mili, Professeur, Département d'informatique, Université du Québec à Montréal

INFORMATIONS SUR L'ATELIER

Quand : 19 juin 2018

Où: Salle des marchés, UQAR, Campus de Lévis

Heure: 9:00 – 16:00

Prix: 100\$ + tx (Repas et pauses cafés inclus)

Langue: Français

À PROPOS DE L'ATELIER

L'atelier « Processus intelligents en assurance – principes et exemples » est une activité qui se tient en marge de la conférence FinteQC'18. Les places sont limitées à 20.

S'INSCRIRE

RÉSUMÉ

En assurance, les processus d'affaires orientés clients (customer-facing business processes) impliquent des centaines, voire des milliers de (micro)décisions sur la façon de traiter les transactions des clients, allant des demandes de soumission, à la souscription, au renouvellement, ou à l'amendement de polices, aux règlements et réclamations, et ainsi de suite. Ces décisions sont généralement dictées par une hiérarchie de motivations d'affaires, du plus stratégique au plus concret, partant de la vision d'affaires, à la stratégie d'affaires, en passant par les aspects tactiques et opérationnels. Ces motivations d'affaires font partie des exigences fonctionnelles des systèmes informatiques de mise en oeuvre des processus en question, mais ils diffèrent des autres exigences de façon fondamentale :

- 1) elles représentent le « coeur » ou le 'cerveau' des processus sous-jacents, et devraient être « visibles » et « gouvernables » par les lignes d'affaires;
- 2) elles influencent directement la « bottom line » (les coûts) que la « top line » (revenus), et 3) elles ont tendance à évoluer rapidement pour tenir compte des changements fréquents dans les conditions du marché, dans la réglementation sous-jacente, dans les préférences de la clientèle, ou, tout simplement, pour profiter des « révélations » (insights) que nous livrent l'apprentissage machine et l'analyse des données historiques, ou de marché. Ceci suggère une façon différente de traiter ces exigences (motivations) dans le développement ou la modernisation des systèmes TI de mise en oeuvre de ces processus.

PLAN DE L'ATELIER

- *Ce tutoriel est d'une durée approximative de six heures*

Les processus intelligents (0.75 heures)

- Qu'est-ce qu'un processus intelligent ?
- Anatomie d'un processus intelligent
- Exemples de processus intelligents
 - Domaine bancaire
 - Services financiers
 - Gestion de l'expérience client
 - Infrastructures intelligentes

Les processus intelligents en assurance (0.75 heures)

- La souscription
- La gestion de polices
- Le renouvellement
- Les demandes de paiement (claim processing)
- Les réclamations (appeals)
- La gestion de l'expérience client

Une introduction à la gestion agile de processus intelligent (0.75 heures)

- Principes
- Tâches
- Rôles
- Livrables

Une introduction aux règles d'affaires (0.75 heures)

- Qu'est-ce qu'une règle d'affaires ?
- Le cycle de vie d'une règle d'affaires
- La méthodologie Agile Business Rule Development (ABRD)
- Domaines d'applications

Un introduction à l'élicitation, analyse et conception des règles d'affaires (1.5 heures)

- Un survol des méthodes d'élicitation de règle
- À travers une étude de cas:
 - Élicitation de règles à base de cas d'utilisation
 - Analyse de règles d'affaires
 - Patrons de codage de règles d'affaires
- Résumé

Démo d'un processus intelligent en assurance (1 heure)

- Introduction à la technologie des moteurs à base de règles
- Survol de la plateforme (IoT, Cloud, système de gestion de règles d'affaires)
- Démonstration

Sommaire et discussion (0.5 heures)

PUBLIC CIBLE

Ce tutoriel comporte de l'information du niveau de l'analyse d'affaires

Il s'adresse à:

- Des gestionnaires de lignes d'affaires en assurances
 - Des gestionnaires de portefeuilles d'applications TI en assurances
 - Des architectes d'applications TI en assurances
 - Des gestionnaires de projets TI en assurances
 - Des analystes d'affaires en assurances
-

BIOGRAPHIE

Hafedh Mili est professeur de génie logiciel à l'Université du Québec à Montréal, et consultant en règles d'affaires. Ses travaux de recherche touchent à l'intelligence artificielle, au génie logiciel orienté-modèles, à la gestion des processus d'affaires, la gestion de l'expérience client, et l'application de l'Internet des Objets aux processus d'affaires intelligents. À ce titre, il compte à son actif plus de 140 publications scientifiques dont 2 livres, Reuse-Based Software Engineering, publié en 2001 chez Wiley & Sons (ISBN : 978-0471398196), et Agile Business Rule Development, publié chez Springer en 2011 (ISBN : 978-3642190407).

Depuis plus de vingt ans (1996), Hafedh Mili intervient en entreprise dans le domaine des règles d'affaires, en tant qu'analyste d'affaires, développeur, architecte, formateur, et gestionnaire de projets, aux États-Unis, au Canada, et en Europe. Il a réalisé des mandats auprès d'entreprises allant de Fortune 100, à des jeunes pousses, en assurance, banques, services financiers, commerce du détail, télécommunications, et d'autres (Travelers, Fannie Mae, Morgan Stanley, State Farm, Bell South, Hallmark, WebMD, Banque Royale, Economical Group, etc.), pour le compte d'éditeurs de logiciel de gestion de règles d'affaires, dont ILOG (de 1996 à 2009) et IBM, depuis 2009.