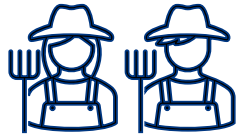


L'IA (générationnelle) chez Az BnL

Présentation AI Insurance day

Agriculture et division du travail



Agriculteur

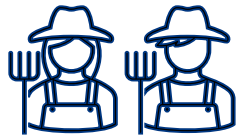
Plantation

Culture

Récolte

Entretien des
outils

Tâches agricoles traditionnelles (ère préindustrielle)



Gestionnaire
d'entreprise
agricole



Agronome

Semis



Surveillance des
nuisibles



Opérateur



Analyste de
données



Chaîne
d'approvisionne
ment



Finances

Fertilisation



Irrigation



Récolte



Désherbage



Récolte de
données



CRM

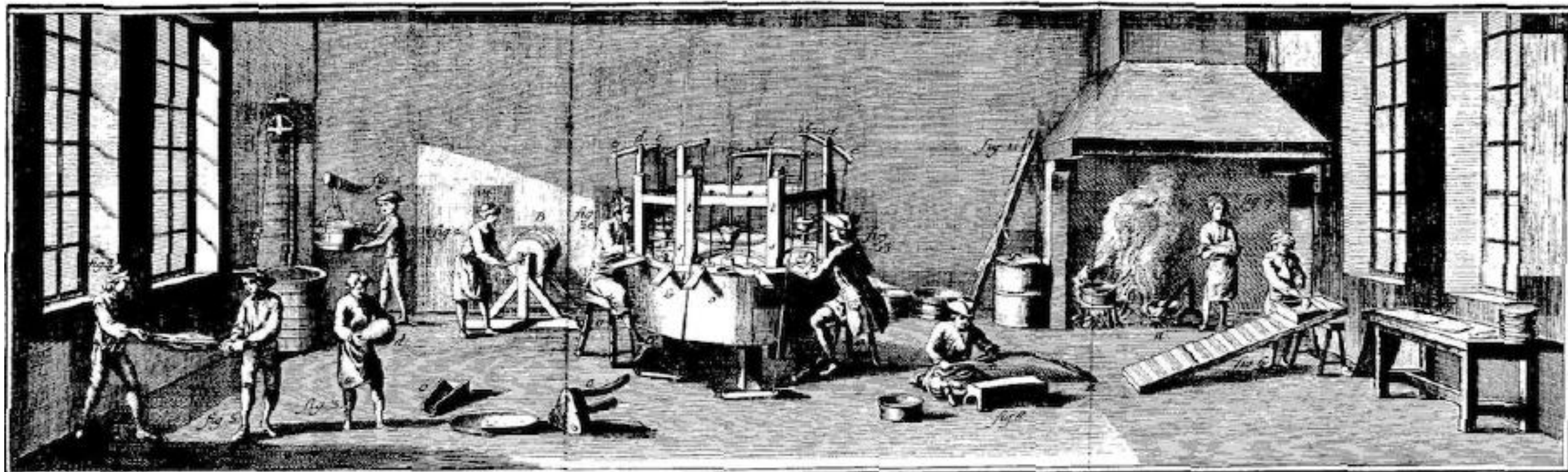


Logiciels de
comptabilité



Tâches agricoles modernes (ère industrielle et postindustrielle)

La division du travail d'Adam Smith



Avantages

- Productivité
- Innovation
- Qualité



Risques

- Aliénation
- Surspécialisation
- Collaboration

L'IA (génération) chez Allianz Benelux

1. Introduction

2. L'IA (génération) dans le secteur de l'assurance

3. L'IA (génération) chez Allianz Benelux

4. Défis liés à la mise en œuvre de l'IA (génération)

5. Conclusion & perspectives d'avenir

Un siècle d'innovation apportant de nouvelles solutions à des tâches complexes

Statistiques



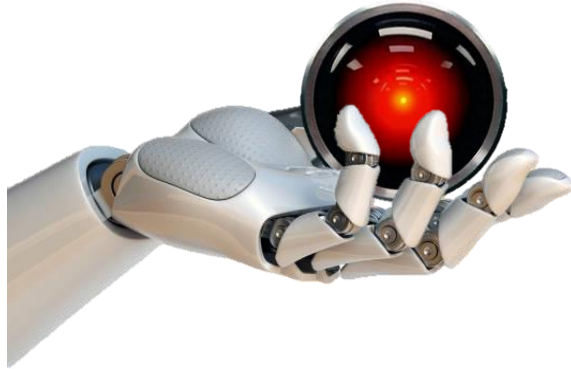
Machine learning



Deep learning



IA générative



Années 1940

Années 1950

Années 1960

Années 1970

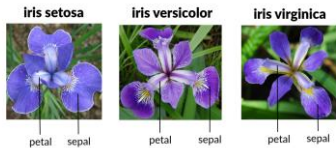
Années 1980

Années 1990

Années 2000

Années 2010

Années 2020



Classification
(Fisher, 1936)

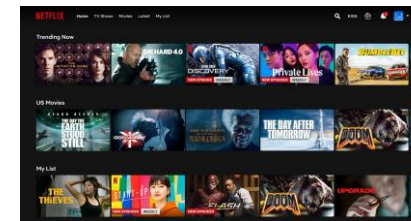


Reconnaissance vocale
(Audrey, 1952)



Reconnaissance optique de
caractères (Perceptron, 1958)

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9



Systèmes de recommandation
(Netflix, 2009)



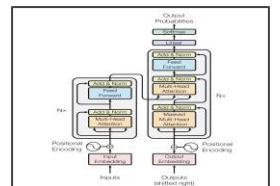
Détection d'objets



Gaming (AlphaGo, 2016)



Lancement de
GPT-3 (Open AI,
2020)



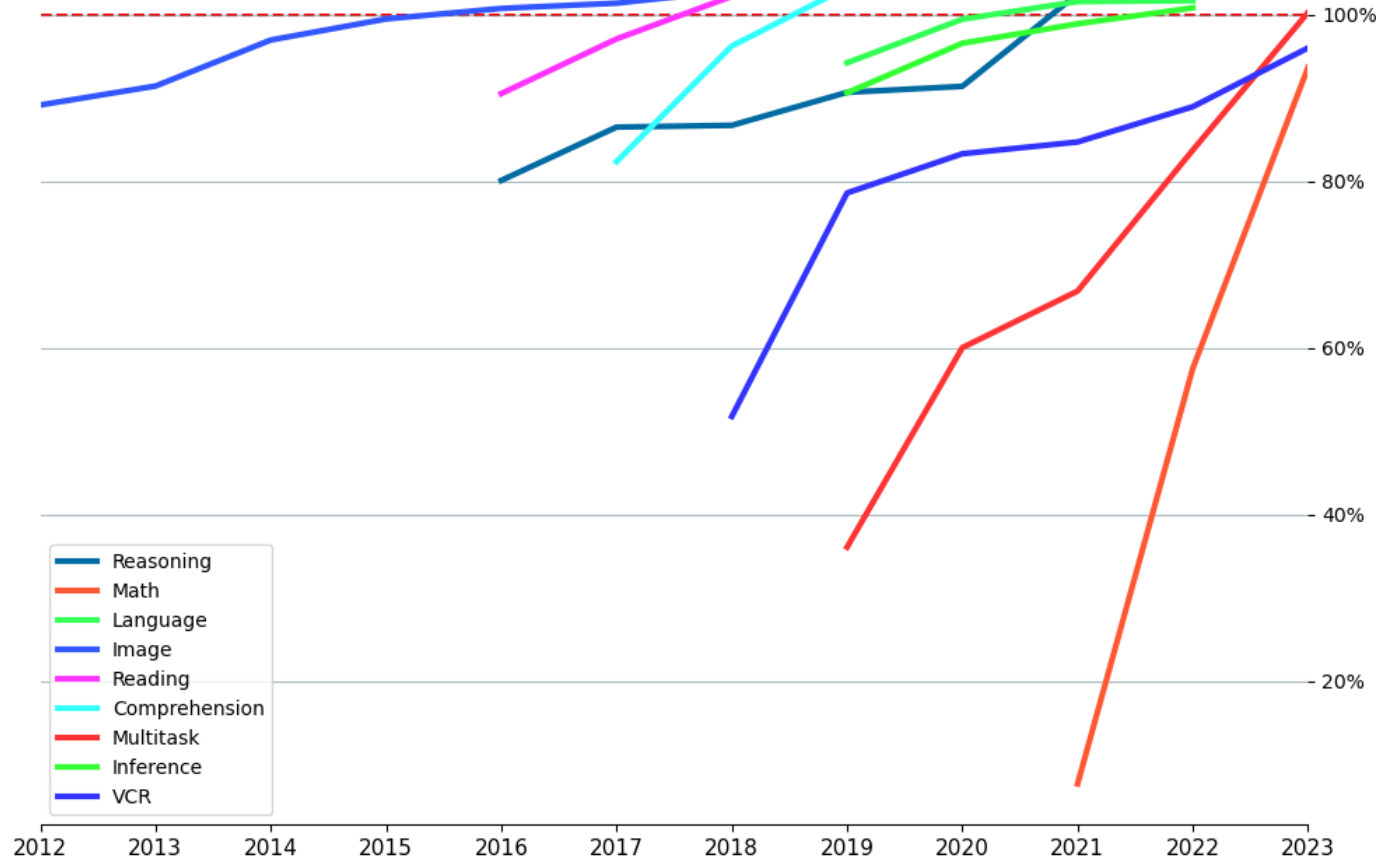
« Attention is all
you need »
(Google, 2017)

Pour des tâches spécifiques, l'IA a du sens

AI Performance Classification

Performance of AI models from 2012 to 2023¹

Human Baseline (100%)



Source: AI Index Report 2024 – Artificial Intelligence Index. <https://aiindex.stanford.edu/report/>

L'IA a **surpassé** les performances humaines sur certains points pour des tâches spécifiques comme la **classification d'images**, le **raisonnement** et la compréhension du **langage**.

Elle reste cependant **en retrait** pour des tâches plus complexes comme les **mathématiques** de niveau compétition, le raisonnement visuel de bon sens et la planification.

Applications qui se prêtent à l'usage de l'IA générative



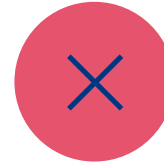
Applications qui se prêtent à l'usage de l'IA générative

Générer du contenu, éventuellement en tenant compte d'un contexte ou d'instructions

- Génération et édition d'images/de bandes son/de vidéos personnalisées
- Applications de service au client de type chat

Prédire ou extraire des informations à partir de données non structurées

- Synthèse, réponse à des questions, raisonnement au sujet d'un texte, images et données multimodales
- Recherche, extraction d'informations (importantes) sur un sujet



Applications qui ne se prêtent PAS (encore) à l'usage de l'IA générative

Les scénarios à enjeux élevés où les erreurs, les inexactitudes factuelles ou les jugements de valeur peuvent causer des dommages, comme les diagnostics de maladie.

Les applications impliquant un **volume élevé de requêtes et/ou des délais de réponse courts** (les modèles génératifs puissants sont comparativement coûteux et lents), comme le trading d'actions

Génération libre, longue et ouverte qui pourrait exposer les utilisateurs à un contenu nuisible ou biaisé

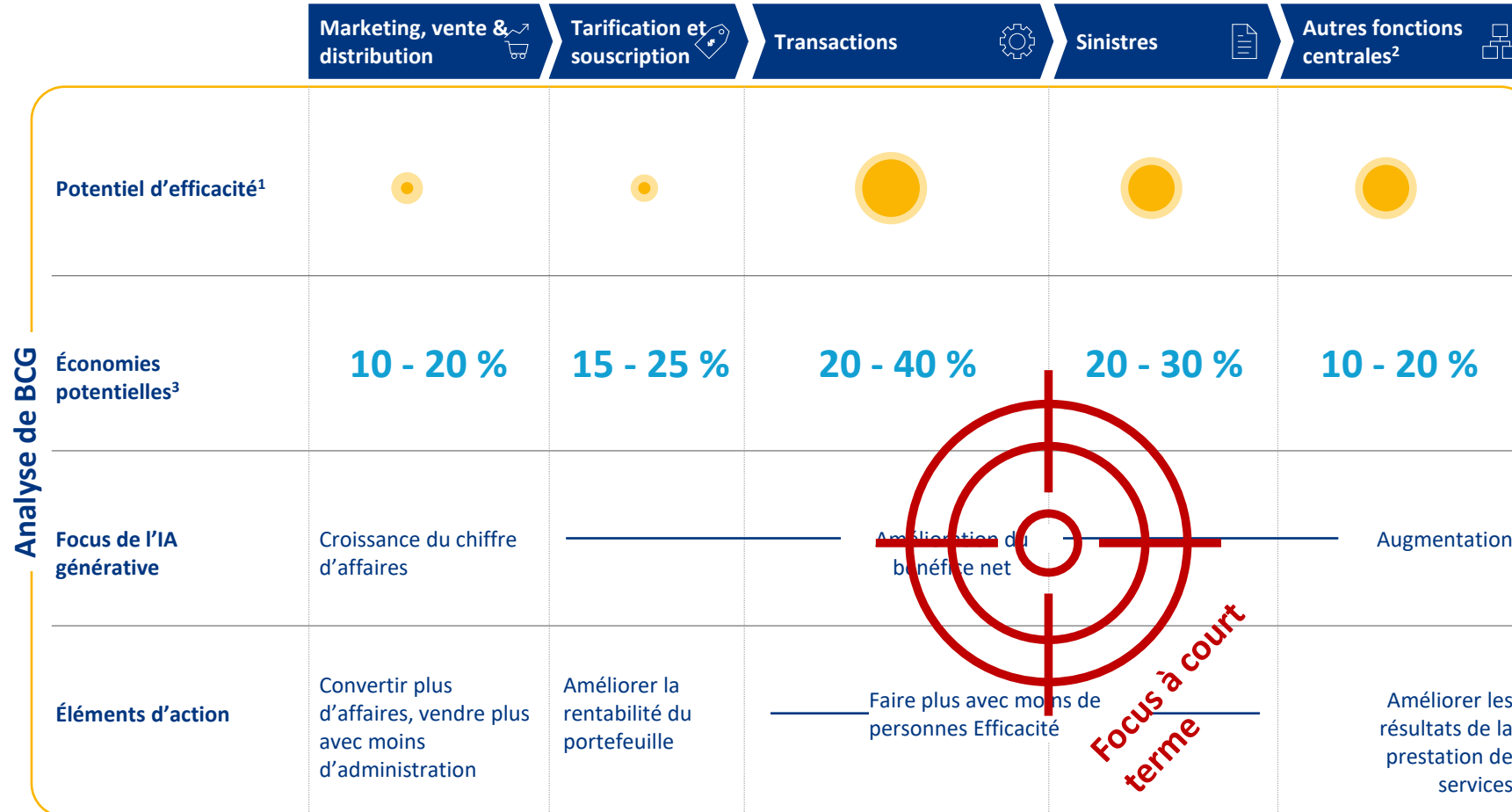
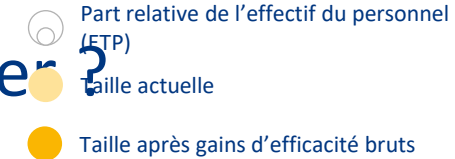
Applications nécessitant une **explicabilité** et/ou une **compréhension totale des modes de défaillance potentiels** (par ex. les environnements hautement réglementés), par exemple la notation de crédit.

Applications nécessitant un **raisonnement numérique** (de l'arithmétique de base à l'optimisation).

IA générative : exemples de nouvelles tâches et aptitudes

L'IA (générative) dans le secteur de l'assurance		exemple
 Chat	Fournir des services au client via un chat et étendre l'usage des chatbots pour contacter proactivement des clients et collecter des données. Guider proactivement les employés et les clients tout au long de leur parcours.	<i>Chatbots de première ligne pour aider les clients</i>
 Synthèse	Synthétiser et extraire des informations à partir de sources de données non structurées Interpréter des textes/transcriptions (c'est-à-dire créer des embeddings). Permettre des requêtes et citer les sources pertinentes.	<i>Copilot pour vérifier les demandes d'indemnisation</i>
 Codage	Interpréter, traduire et générer du code (par ex. migration de systèmes hérités à grande échelle, développement automatisé de tests, documentation et linting).	<i>Refactoriser le code pour accélérer la migration des mainframes, Github Copilot</i>
 Création/génération	Générer du texte/des images/etc., par ex. rédiger des contrats, des appels d'offres... Créer des communications (par ex. marketing sortant). Générer des visuels pour accélérer les processus de R&D.	<i>Contacts hyper-personnalisés</i>
 Conclusion	L'IA générative transforme le secteur de l'assurance en automatisant les processus et en améliorant les interactions avec le client. Chez Allianz, l'usage de l'IA pour les contacts avec les clients, l'interprétation de données, la transformation du code et la création de contenu permet de booster l'efficacité, de personnaliser les services et d'offrir un avantage concurrentiel.	

Point de vue du marché : sur quoi faut-il se concentrer ?



Impact attendu⁴ : (Selon McKinsey, BCG, Deloitte)



Le marché de la (ré)assurance...

développe des cas d'utilisation similaires aux **modèles d'IA générative** identifiés par Allianz, **démocratise l'usage** de l'IA générative, **augmente les capacités** des agents dans les départements souscription & sinistres, **automatise les processus** end-to-end pour aboutir à une STP⁵ et accroître la satisfaction du client

Le marché (hors assurance) : utilise l'IA générative pour des **expériences personnalisées**, l'**automatisation des flux de travail**, l'optimisation de la chaîne d'approvisionnement et une **prise de décision améliorée**

1. La taille dépend du canal de distribution (p. ex. courtier, agent, assureur direct) et du business model (p. ex. détail, commercial)
2. Par ex. : HR, Finance, IT, Legal
3. Économies potentielles avant considérations de réinvestissement (par ex. réaffectation du personnel vers des tâches créant de la valeur ajoutée), 10-20 % pour Marketing, vente & distribution est une moyenne pondérée

Source : BCG Insurance Excellence Benchmark

4. Impact organisationnel : par ex. optimisation des coûts, souplesse opérationnelle et expérience client
5. Straight-through Processing (traitement automatique)

L'IA (génération) chez Allianz Benelux

1. Introduction
2. L'IA (génération) dans le secteur de l'assurance
3. L'IA (génération) chez Allianz
4. Défis liés à la mise en œuvre de l'IA (génération)
5. Conclusion & perspectives d'avenir

Indexation et routage

Bring forward pension | Jane Doe



KEMPYNCK, ABEL (Allianz Benelux)

To  KEMPYNCK, ABEL (Allianz Benelux)

Retention Policy 3 Years delete (3 years)

Expires 11/19/2027



Internal

Internal

Good day,

I would like information about bringing forward my pension.

My name is Jane Doe and I am now 63 years old. This can apparently be brought forward 5 years.

I'm the owner of the Allianz insurance product with policy number 503214.

I would like to see the calculations if possible from 2024, 2025, 2026 and 2027.

What is possible and what will the income be? Please for your immediate reply, as last time the delay on your end was very long.

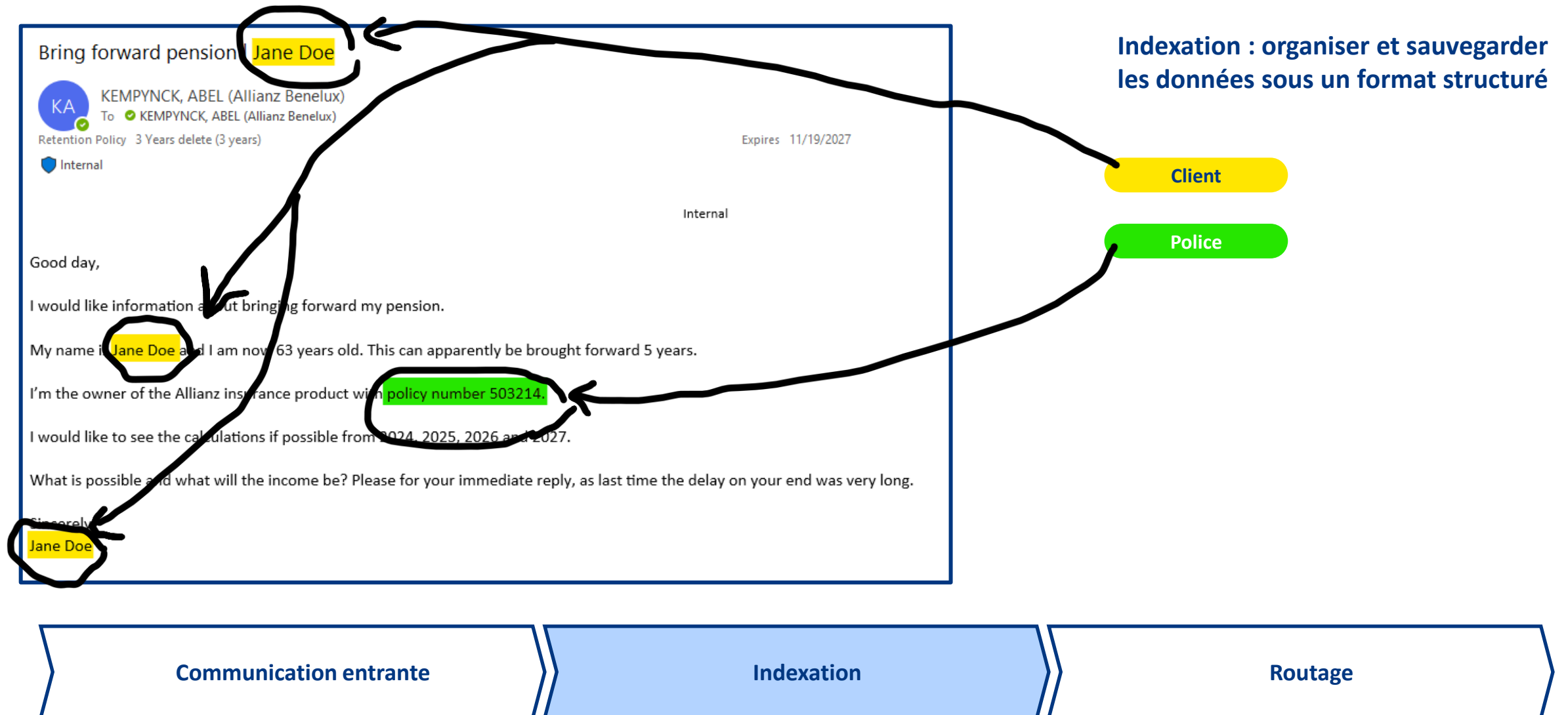
Sincerely,
Jane Doe

Communication entrante

Indexation

Routage

Indexation et routage : Indexation



Indexation et routage : Routage

Bring forward pension | Jane Doe

KA KEMPYNCK, ABEL (Allianz Benelux)
To KEMPYNCK, ABEL (Allianz Benelux)
Retention Policy 3 Years delete (3 years) Expires 11/19/2027
Internal

Good day,

I would like information about bringing forward my pension.

My name is Jane Doe and I am now 63 years old. This can apparently be brought forward 5 years.

I'm the owner of the Allianz insurance product with policy number 503214.

I would like to see the calculations if possible from 2024, 2025, 2026 and 2027.

What is possible and what will the income be? Please for your immediate reply, as last time the delay on your end was very long.

Sincerely,
Jane Doe



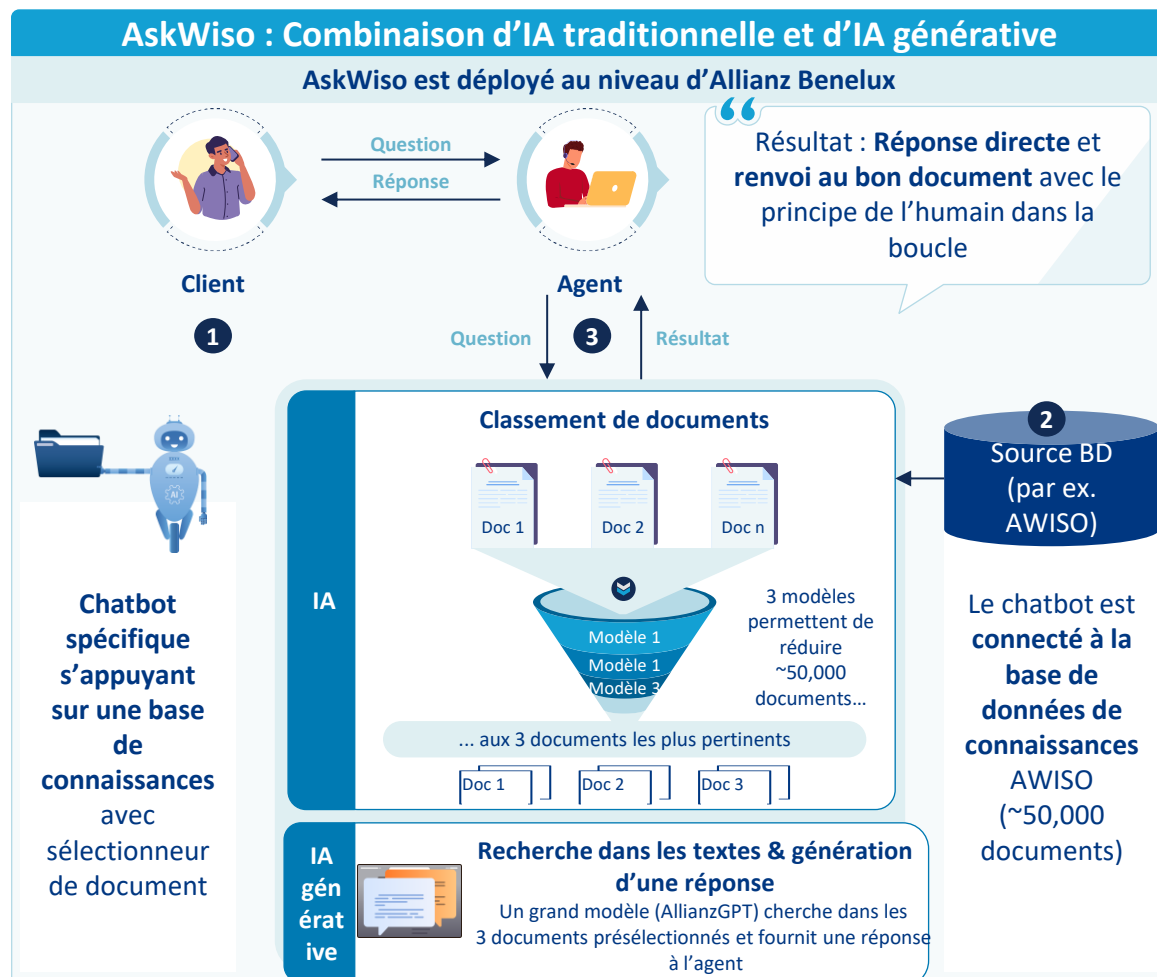
Catégories de tâches en assurances vie et santé NL



Exemple « parle à ton document » : Enterprise Knowledge Assistant



En production



Enterprise Knowledge Assistant (AskWiso)

Entités opérationnelles impliquées

AZ Leben

AZ VERS

US Life

AZ Services India

AZ Benelux

Impact sur les affaires

- **Expérience client** : Réponses brèves et cohérentes
- **One-touch processing** : Pas de temps d'attente/de transferts
- **Efficacité du call center** : Plus d'appels peuvent être traités

Quelques événements clés

- **AZ-Leben** : Lancement fin juin (15-20 utilisateurs), extension progressive à une base d'utilisateurs plus large de 50 à 100 utilisateurs en septembre
- **AZ-Vers** : Lancement début septembre (15-20 utilisateurs), extension progressive à une base d'utilisateurs plus large de plus de 100 utilisateurs d'ici décembre 2024
- **AZ Services India** : Lancement en juillet
- **US Life** : Test bêta avec une sélection d'utilisateurs en août

Vidéo de démo



L'IA (génération) chez Allianz Benelux

1. Introduction
2. L'IA (génération) dans le secteur de l'assurance
3. L'IA (génération) chez Allianz
4. Défis liés à la mise en œuvre de l'IA (génération)
5. Conclusion & perspectives d'avenir

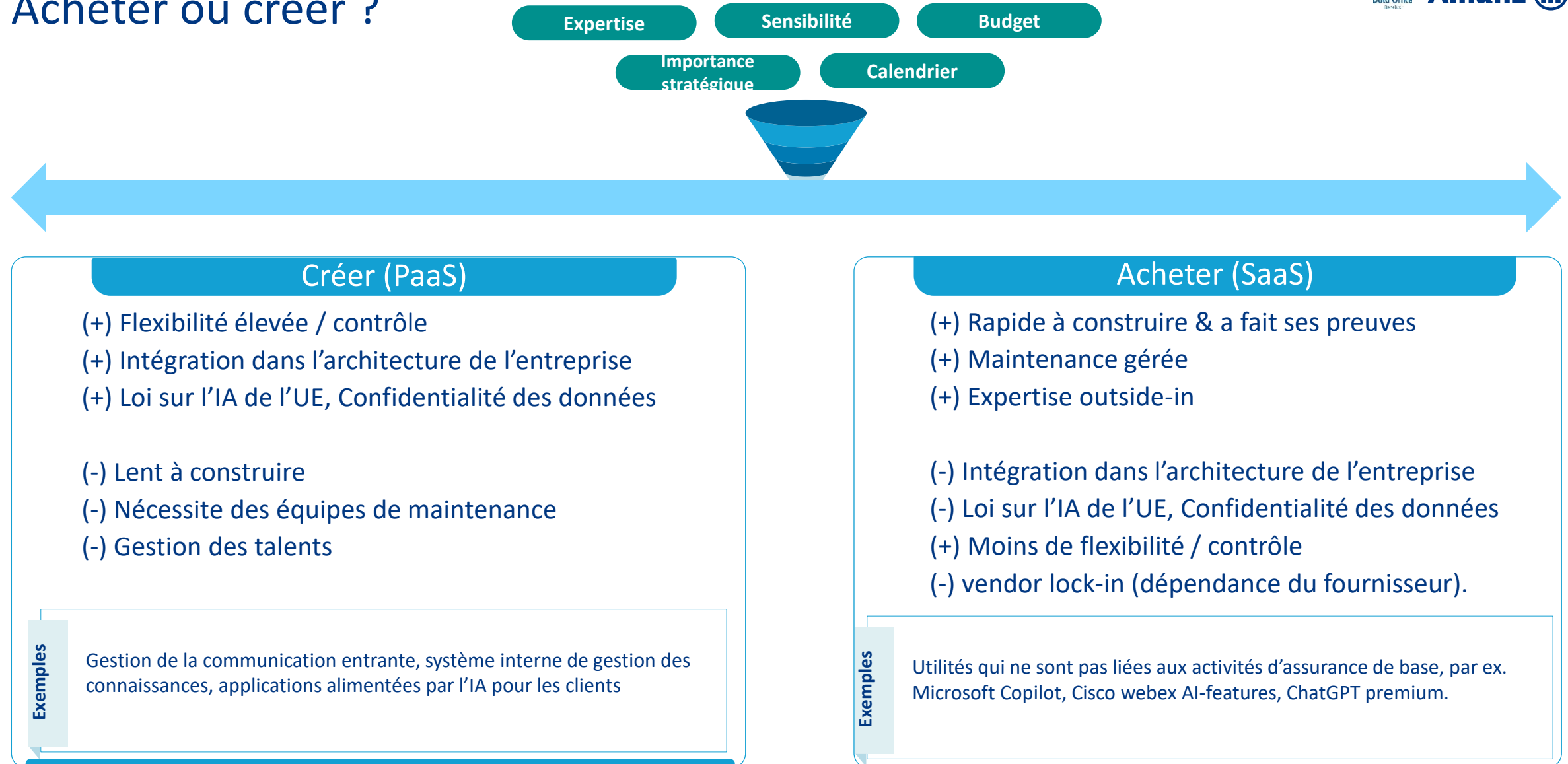
Multiples solutions d'IA générative disponibles chez Allianz

Classification des chatbots d'IA générative			
	Simple		Complexe
 Catégorie de produit	IA générative self-service Pour la productivité personnelle, principalement AZGPT ou MS Office 365	Chat avec vos données en tant que service de AZ Technology, par ex. « AskRisk »	AI générative spécifique à l'entreprise par ex. Enterprise Knowledge Assistant (EKA)
 Description	Chatbot sûr conçu pour les collègues d'AZ, qui améliore les flux de travail, répond aux requêtes et fournit une assistance immédiate Depuis 2024, il a été utilisé par plus de 30.000 utilisateurs et a répondu à plus de 1 million de prompts	API/chatbot personnalisable permettant aux équipes d'AZ d'interagir avec leurs données. Assiste plus de 30 équipes, permet un « onboarding » efficace en moins de 10 jours et intègre des outils comme SharePoint et Confluence en vue d'interactions personnalisées et pertinentes	EKA simplifie la recherche dans de grands documents en identifiant les numéros de client et de contrat. L'utilisateur reçoit des réponses immédiates et des liens vers les sources.
 Niveau de personnalisation	0 %	5 - 10 %	10 - 30 %
	Pour des individus	Pour des équipes	Entreprise



Les **programmes d'amélioration des compétences** d'AZ Technology pour l'ensemble de l'entreprise, par ex. AI Run, aident plus de 8.500 **débutants en IA générative et développeurs de logiciels expérimentés** à augmenter leur **maîtrise** de l'IA générative. Group AI Office développera en collaboration avec Ops&IT Academy des formations à l'IA tant générales que spécifiques à une fonction afin d'assurer la **compliance** avec la **loi sur l'IA de l'UE**.

Acheter ou créer ?



Loi sur l'IA de l'UE : Exigences de gouvernance basées sur le risque

Catégorisation des risques des cas d'utilisation et Dispositions réglementaires

Cas d'utilisation interdits, par ex.

- Manipuler et porter préjudice à des groupes vulnérables
- Reconnaissance des émotions sur le lieu de travail
- Notation sociale à des fins néfastes

- Interdits au sein de l'Union européenne
- Tous les cas d'utilisation relevant de la catégorie des cas d'utilisation interdits doivent être mis hors d'usage d'ici février 2025

Art. 5
Cas d'utilisation
à risque inacceptable

Zone de vigilance élevée, par ex.

- Évaluation du risque et tarification en assurance vie & santé
- RH (surtout pour le recrutement et les promotions)

- En fonction du rôle en tant que fournisseur ou déployeur
- Exigences en matière de gestion des risques
- Contrôle humain
- Surveillance post-commercialisation et reporting des incidents

Art. 6
Cas
d'utilisation
à haut risque

Art. 50
Transparence pour
les cas d'utilisation
à haut risque

Zone de vigilance faible, par ex.

- Chatbots ou autres systèmes de service aux clients automatisés
- Contenu produit par l'IA, par ex. images ou texte

- Exigences de transparence, par ex. informer les utilisateurs interagissant avec les systèmes de l'origine du contenu en question / étiquetage

Art. 6 (3)
Cas d'utilisation à
risque élevé
exemptés

Art. 50
Transparence
pour les cas
d'utilisation à
risque

Zone de vigilance minimale

c'est-à-dire tous les autres systèmes d'IA qui ne relèvent pas d'une des trois autres catégories de risques

- Code de conduite volontaire basé sur les exigences pour les systèmes à haut risque et conforme aux normes du secteur

Tous les systèmes d'IA non inclus

L'IA (génération) chez Allianz Benelux

1. Introduction
2. L'IA (génération) dans le secteur de l'assurance
3. L'IA (génération) chez Allianz
4. Défis liés à la mise en œuvre de l'IA (génération)
5. Conclusion & perspectives d'avenir

Conclusion & perspectives d'avenir

- AI (générationnelle) : permet l'exécution rapide de nouvelles tâches jugées impossibles auparavant.
- Comment l'intégrer dans la chaîne de valeur ? Défis en termes de division du travail
- Focus à court terme du marché sur la productivité & le bénéfice net
- Trouver la solution adéquate à chaque problème : architecture, adaptabilité, aptitudes des utilisateurs, personnalisation
- Réglementation et gouvernance

Merci !

