



L'IA GÉNÉRATIVE AU CŒUR DE LA TRANSFORMATION DE L'ASSURANCE

CAS D'USAGE, GAINS CONCRETS ET APPROCHE CKODA



EDITO

Mahdi Hannoun

Architecte Big Data et
Consultant Informatique

Chez **CraftmanData**, nous accompagnons les acteurs de l'assurance, des mutuelles et de la bancassurance dans la construction d'une **IA générative utile, mesurable et souveraine**.

Notre conviction est simple : **l'intelligence artificielle n'a de sens que lorsqu'elle amplifie l'intelligence humaine**.

Cabinet d'experts en **business transformation, IA roadmap et réinvention des modèles d'affaires**, CraftmanData aide les organisations à transformer leurs idées en leviers d'impact.

Notre approche associe **vision stratégique, maîtrise technologique et culture d'innovation**, pour permettre aux entreprises d'adopter l'IA non pas comme un projet isolé, mais comme un **accélérateur de performance et de sens**.

Aujourd'hui, l'IA générative s'impose comme un **levier stratégique** majeur pour repenser la relation client, fluidifier les processus et renforcer la maîtrise des risques.

Mais un enjeu demeure : **comment passer de l'expérimentation à la valeur mesurable ?**

Comment faire de chaque cas d'usage un **actif industrialisable** et durable ?

C'est cette vision qui a guidé la création de **Ckoda**, la plateforme d'IA générative développée par CraftmanData.

Conçue avec nos partenaires et nos clients, **Ckoda** permet de concevoir, déployer et piloter les cas d'usage IA de manière concrète – du besoin métier à la mise en production.

Ce livre blanc explore des **cas d'usage clés dans l'assurance**, sélectionnés pour leur **maturité technologique**, leur **impact opérationnel** et leur **potentiel d'industrialisation**.

Ils illustrent la manière dont l'alliance entre l'**expertise data, l'intelligence humaine et la puissance de l'IA générative** ouvre une nouvelle ère : celle d'une **assurance plus agile, plus proche et plus intelligente**.

INTRODUCTION

L'assurance entre dans une ère nouvelle, où **l'intelligence humaine et l'IA générative** s'allient pour repenser la relation client, la maîtrise des risques et la performance opérationnelle.

Chez **CraftmanData**, nous croyons qu'une IA n'a de valeur que lorsqu'elle sert **la transformation réelle des organisations**.

C'est dans cet esprit qu'est née **Ckoda**, notre plateforme souveraine qui permet de **concevoir, déployer et piloter** les cas d'usage IA, du besoin métier à la mise en production.

À travers ce livre blanc, nous explorons **4 cas d'usage concrets dans l'assurance**, sélectionnés pour leur maturité et leur potentiel d'impact.

Ils incarnent une conviction forte : **l'avenir de l'assurance se construit là où la data et l'intelligence humaine se rencontrent**.

Comment l'alliance entre l'intelligence humaine et l'IA générative peut-elle transformer durablement la manière d'imaginer, de gérer et de protéger ?



SOMMAIRE

03

INTRODUCTION

05-06

**1 - USE CASE : TRIAGE DES
DÉCLARATIONS DE SINISTRES
(INSURANCE CLAIMS TRIAGE)**

07-10

**2 - USE CASE : INTELLIGENCE
AUGMENTÉE POUR
L'EXPÉRIENCE CLIENT**

11-16

**3 - USE CASE : L'IA AU SERVICE
DE LA DÉCISION EN GESTION
DES SINISTRES**

17-21

**4 - USE CASE : RECHERCHE
INTELLIGENTE DANS LES
CONTRATS ET LA
DOCUMENTATION ASSURANCE**

23

GLOSSAIRE

1 Use Case : Triage des déclarations de sinistres (Insurance Claims Triage)

Plus 80% des organisations data-centric font le constat que l'intelligence artificielle (IA) amène chaque jour davantage de valeur dans de nombreux métiers, tels que le marketing, la relation client, la logistique, la finance, la planification des interventions, la sécurité et bien d'autres fonctions supports.

Avec l'ambition de faire preuve d'exemplarité en matière de systèmes décisionnels explicables de bout-en-bout, les organisations placent la data et l'IA au cœur de leur modèle d'innovation.

Triage des déclarations de sinistres (Insurance Claims Triage)

Objectifs

L'objectif est d'**accélérer et fiabiliser la priorisation des sinistres** dès leur déclaration, afin de :

- traiter plus rapidement les dossiers simples,
- orienter les cas complexes vers les bons experts,
- réduire les coûts de gestion,
- et améliorer la satisfaction client.

Principe

Lorsqu'un client déclare un sinistre (auto, habitation, santé...), une grande quantité d'informations est collectée :

- données du contrat,
- type d'incident,
- lieu, date, montant estimé,
- historique de sinistres,
- documents ou photos.
-

Ces données sont ensuite **analysées automatiquement par un modèle d'IA supervisé**, qui attribue à chaque dossier un **score de priorité ou de complexité**.

Le système peut alors :

- **classer les sinistres** (simple / standard / complexe / suspect),
- **attribuer automatiquement** le dossier au bon service ou expert,
- **détecter les anomalies** pouvant signaler une fraude ou un risque élevé.

Ckoda:

Avec **Ckoda**, la plateforme d'IA générative développée par **CraftmanData**, ce processus devient **intelligent, transparent et industrialisable**.

Ckoda analyse chaque déclaration (auto, habitation, santé...) grâce à ses briques natives :

- **LLM Vision** pour interpréter photos et documents,
- **RAG** pour contextualiser le dossier à partir des historiques internes,
- **Moteur de règles JSON/YAML** pour appliquer les barèmes métiers.

Résultat : chaque sinistre est automatiquement **classé selon sa complexité, son urgence et son risque**, permettant aux équipes de se concentrer sur les cas à forte valeur ajoutée.

+45 % de rapidité, moins d'erreurs, et une expérience client plus fluide et fiable.

Ckoda rend ce cas d'usage **réellement viable et mesurable**, en l'intégrant directement aux outils de gestion des assureurs.

Exemple

Un sinistre auto déclaré en ligne contient une photo du véhicule, un devis du garagiste et un historique de précédents incidents.

L'IA analyse :

- la nature du dommage,
- la cohérence du montant estimé,
- les caractéristiques du véhicule et du conducteur,
- les similarités avec d'autres cas connus.

Résultat :

- le modèle attribue un **score de complexité = 0,9**
- le sinistre est orienté vers un **expert humain** plutôt qu'un traitement automatisé.



2 • Use Case : Intelligence augmentée pour l'expérience client

L'intelligence artificielle murmure à l'oreille de la relation client. Elle éclaire les échanges, relie les intentions, apaise la complexité. Aux côtés des humains, elle affine l'écoute, enrichit le sens et transforme chaque interaction en une expérience plus juste, plus fluide, profondément humaine.

L'IA transforme la relation client en expérience augmentée : elle fluidifie les parcours, anticipe les besoins et soutient les équipes, tout en préservant la décision humaine, la confiance et la qualité des interactions.

2. COMPAGNON IA POUR LA RELATION CLIENT

Dans le secteur de l'assurance, la relation client repose sur des interactions fréquentes, souvent répétitives, portant sur :

- les garanties et exclusions,
- l'état d'un contrat ou d'un sinistre,
- les démarches à effectuer,
- les conditions de remboursement ou d'indemnisation.

Ces échanges ont lieu sur de multiples canaux (téléphone, email, espace client, chat, intermédiaires), et concernent aussi bien les clients finaux que les courtiers et agents.

Une pression constante sur les centres de relation client, dans un contexte de maîtrise des coûts et d'exigence accrue en matière d'expérience utilisateur.

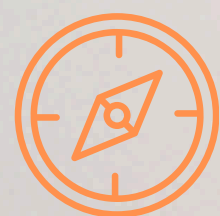
Malgré les outils existants, plusieurs limites persistent :

- **Saturation des centres de contact**, même pour des demandes simples
- **Temps d'attente élevés** et parcours clients peu fluides
- **Hétérogénéité des réponses**, selon l'agent ou le canal
- **Difficulté à exploiter les contrats et documents complexes** en temps réel
- **Charge mentale élevée** pour les conseillers, concentrés sur des tâches à faible valeur ajoutée

Ces freins impactent directement :

- **la satisfaction client,**
- **la productivité des équipes,**
- **la qualité et la conformité des réponses.**

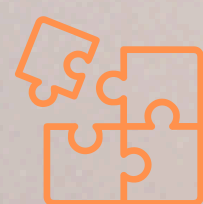
L'IA générative introduit un changement de paradigme :
on ne se contente plus de répondre à des mots-clés, on comprend l'intention du client.



Intention des assurés :
une compréhension fine du langage naturel, y compris des demandes clients imprécises sur garanties, sinistres ou contrats, en identifiant l'intention réelle malgré un vocabulaire non technique ou ambigu.



Interaction fluide :
Maintenir un échange naturel, cohérent et continu avec l'assuré, sans rupture, sur l'ensemble de son parcours et de ses questions successives.



Réponses contextualisées :
Fournir des réponses personnalisées selon les garanties souscrites, la situation contractuelle du client et le contexte précis de sa demande



Disponibilité 24/24 - 7/7 :
Répondre aux assurés à tout moment, sur tous les canaux, avec un niveau de qualité constant, indépendamment des volumes ou des pics d'activité

3. LE RÔLE DE CKODA

Dans un environnement aussi réglementé que l'assurance, toutes les IA génératives ne sont pas adaptées.

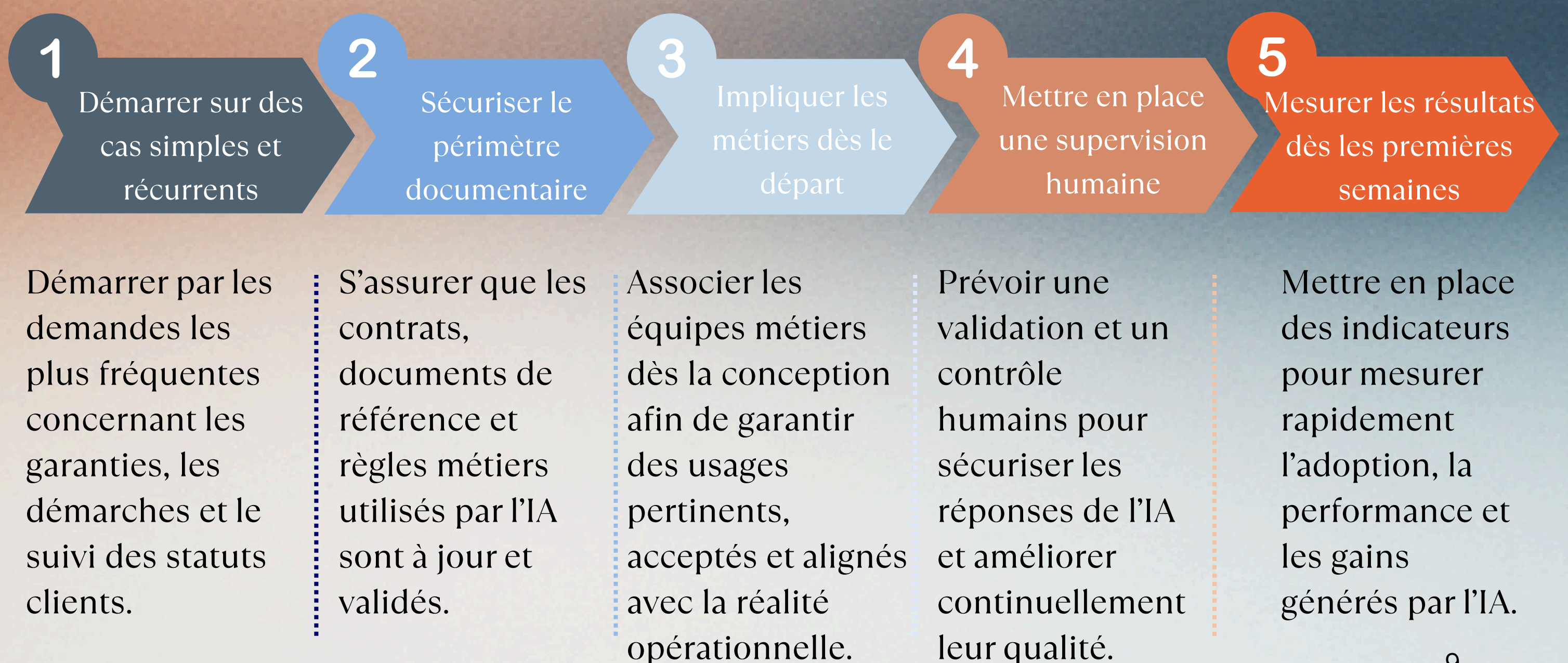
Ckoda se distingue par une approche **sécurisée, maîtrisée et orientée métier** :

Fonctionnalités clés

- Connexion aux contrats, conditions générales, FAQ, procédures internes
- Utilisation d'une approche RAG (Retrieval Augmented Generation) pour garantir des réponses fondées sur des sources validées
- Personnalisation par :
 - produit,
 - typologie de client,
 - canal (client, courtier, agent)
- Gestion des **droits d'accès** et de la confidentialité
- Supervision humaine et amélioration continue des réponses

Le compagnon IA ne « devine » pas : il s'appuie sur le socle documentaire réel de l'assureur.

Clés de mise en oeuvre réussie



1. Gains mesurables pour les assureurs

Les retours observés sur ce type de cas d'usage mettent en évidence des bénéfices rapides :

Gains opérationnels

- Réduction de **30 à 50 %** des sollicitations traitées par des agents humains
- Diminution significative **du temps de réponse** (quasi instantané)
- Meilleure homogénéité des réponses

Gains économiques

- Baisse des coûts de gestion de la relation client
- Réallocation des équipes sur des interactions à plus forte valeur ajoutée
- Meilleure scalabilité en période de pics d'activité

Gains d'expérience

- Amélioration du **NPS et de la satisfaction client**
- Réduction de la frustration liée aux délais
- Amélioration de l'expérience collaborateur

Point d'entrée idéal

Compagnon IA pour la relation client

Besoin de modernisation de la relation client
(volumétrie élevée, attentes clients, pression sur les coûts)

Maturité suffisante des données et des documents assurance
(contrats, règles métiers, FAQ disponibles)

Visibilité rapide des bénéfices
Cas d'usage concret, compréhensible et rapidement perceptible par les métiers.

Gains mesurables et pilotables
Amélioration quantifiée de la performance, des coûts et de l'expérience client.

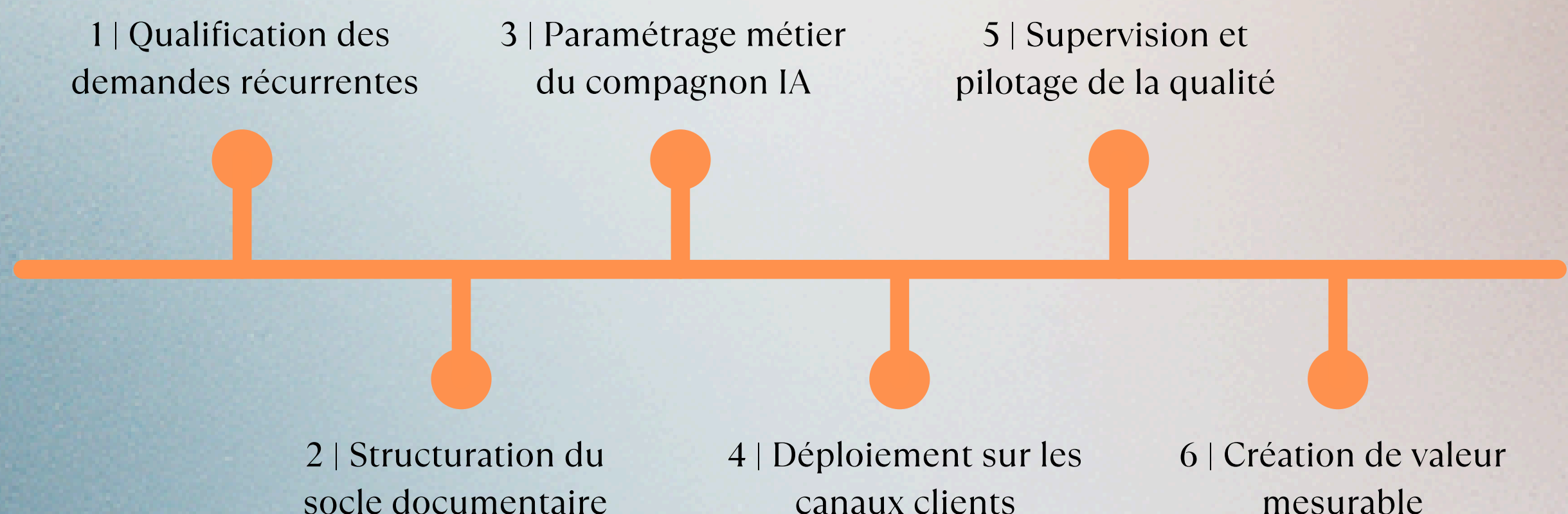
Accélération de la transformation IA
Adoption par les métiers et socle prêt pour déployer d'autres cas d'usage (sinistres, back-office, conformité).

Relation client augmentée par l'IA générative avec Ckoda

Avec **Ckoda**, l'automatisation intelligente de la relation client permet de réduire les coûts opérationnels, d'améliorer le NPS et de générer un ROI mesurable en quelques semaines.

Enjeux clés

- **Absorber les volumes** croissants de demandes clients sans dégrader la qualité de service
- **Standardiser et fiabiliser** les réponses sur l'ensemble des canaux
- **Optimiser les coûts** tout en améliorant l'expérience client et collaborateur





3 • Use Case : L'IA au service de la décision en gestion des sinistres

Dans la gestion des sinistres, l'IA devient un partenaire de discernement. Elle relie données, règles et contextes, éclaire les dossiers complexes et renforce la décision humaine. Une intelligence de compagnonnage, au service de la justesse, de la confiance et de la responsabilité métier.

Dans la gestion des sinistres, l'IA augmente l'expérience client et métier en structurant les dossiers, en anticipant les besoins et en soutenant les gestionnaires, tout en préservant décision humaine et confiance.

3. COMPAGNON IA POUR LA GESTION DES SINISTRES

3. Contexte métier

La gestion des sinistres est l'un des processus les plus critiques et les plus consommateurs de temps dans l'assurance.

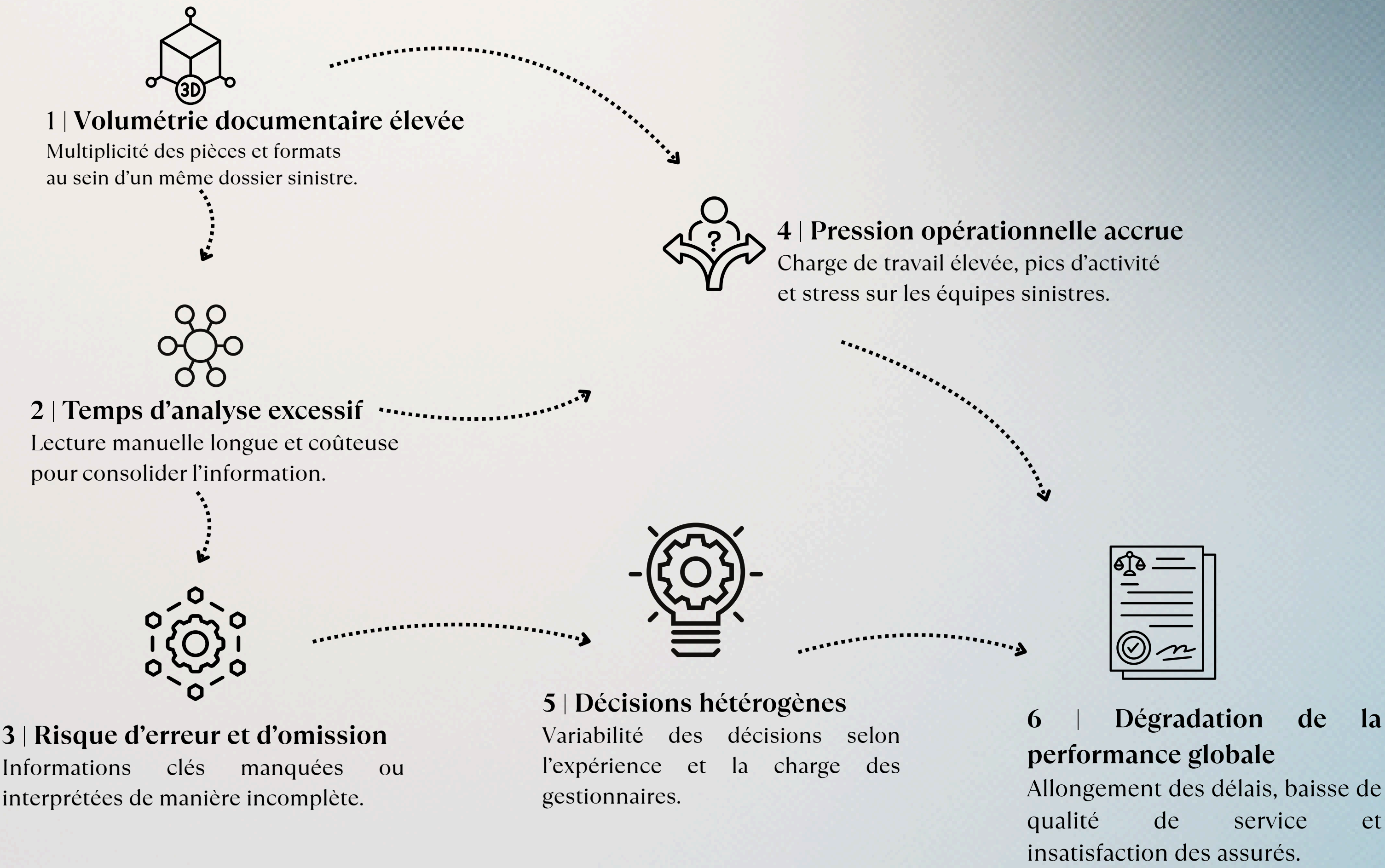
Chaque dossier peut contenir **des dizaines de documents hétérogènes** : déclarations, constats, rapports d'experts, factures, échanges emails, photos ou pièces justificatives.

Cette complexité documentaire constitue **un frein majeur à la performance opérationnelle**, notamment lorsque les volumes de sinistres augmentent.



Problèmes rencontrés par les assureurs

Les équipes sinistres font face à plusieurs difficultés structurelles



Ces contraintes impactent directement :

- les délais d'indemnisation,
- la qualité des décisions,
- la satisfaction des assurés,
- et les conditions de travail des équipes.

Apport de l'IA générative à la gestion des sinistres

L'IA générative permet de **changer l'échelle de traitement des dossiers sinistres** en assistant le gestionnaire, sans se substituer à lui.

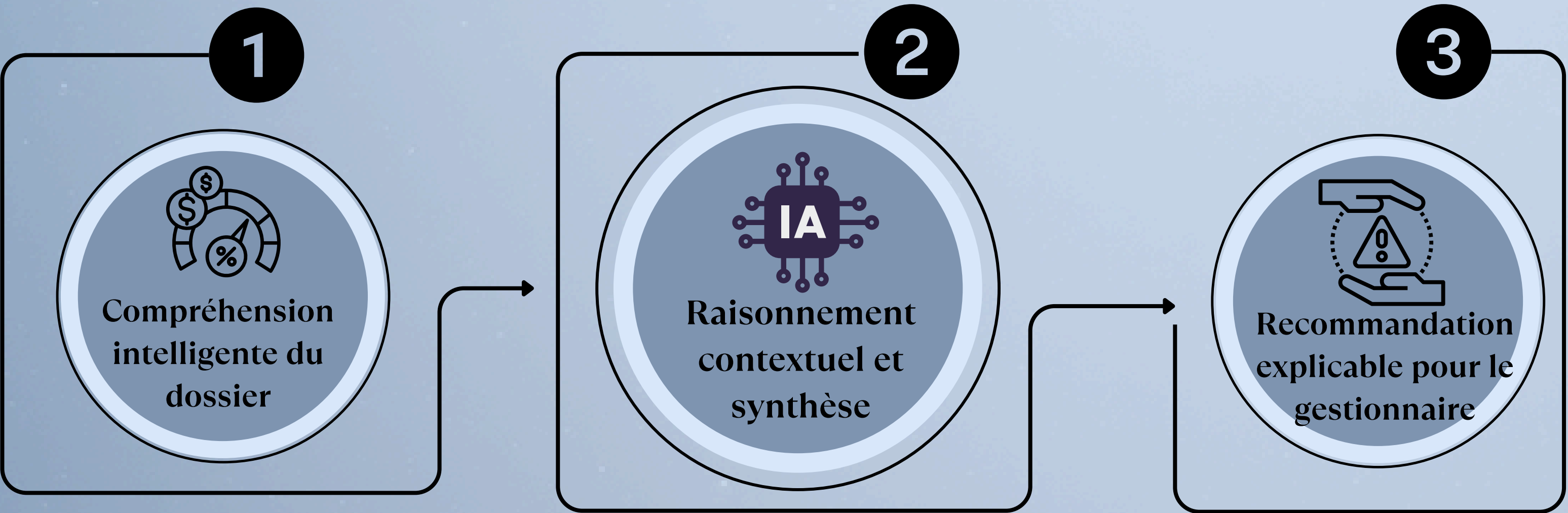
Elle apporte notamment :

- **un résumé automatique des dossiers**, consolidant l'ensemble des pièces,
- **l'extraction des éléments clés** (faits, dates, montants, garanties concernées),
- **une aide à la décision**, fondée sur les règles métiers et les documents contractuels.

Le gestionnaire accède rapidement à une **vision claire, synthétique et structurée** du sinistre.



Cas pratique : système d'IA d'assurance qui assiste les gestionnaires sinistres en analysant automatiquement les dossiers et documents pour accélérer l'analyse et fiabiliser les décisions d'indemnisation.



R1 : si le dossier est complet et cohérent, alors sinistre à faible risque

R2 : si l'analyse IA indique un niveau de confiance moyen, alors priorité intermédiaire / contrôle renforcé

R3 : si l'analyse IA indique un niveau de confiance faible, alors priorité élevée / revue humaine approfondie

LE RÔLE DE CKODA

Dans un contexte sensible comme la gestion des sinistres, la fiabilité et l'explicabilité sont essentielles.

Ckoda intervient comme un compagnon IA métier sécurisé, intégré au cœur des processus existants :

- Analyse de documents multi-formats (PDF, emails, images, rapports)
 - Restitution synthétique, structurée et explicable, avec traçabilité des sources
 - Appui sur les règles métiers et contractuelles de l'assureur
 - Intégration aux outils de gestion des sinistres existants
 - Supervision humaine pour sécuriser les décisions
- 👉 L'IA n'automatise pas la décision finale : elle augmente la capacité d'analyse du gestionnaire.

CAPACITÉS CLÉS :

L'IA N'AUTOMATISE PAS LA DÉCISION FINALE : ELLE AUGMENTE LA CAPACITÉ D'ANALYSE DU GESTIONNAIRE.

- Analyse de documents multi-formats (PDF, emails, images, rapports)
- Restitution synthétique, structurée et explicable, avec traçabilité des sources
- Appui sur les règles métiers et contractuelles de l'assureur
- Intégration aux outils de gestion des sinistres existants
- Supervision humaine pour sécuriser les décisions

Nos convictions :

- Nous sommes convaincus que la performance de la gestion des sinistres repose sur la capacité à traiter des volumes documentaires complexes sans sacrifier la qualité des décisions.
- L'IA générative doit agir comme un assistant métier fiable, capable de structurer l'information, de réduire la charge cognitive des gestionnaires et de sécuriser l'analyse des dossiers.
- Dans ce contexte, la valeur ne vient pas de l'automatisation brute, mais d'une IA explicable, contextualisée et supervisée, au service de décisions plus rapides, plus homogènes et plus justes.

Notre démarche en 4 piliers

1. Structuration de l'information

Transformer des dossiers sinistres hétérogènes en une information claire, consolidée et exploitable.

2. Explicabilité des analyses

Fournir des synthèses et recommandations traçables, compréhensibles et auditable par les équipes métiers.

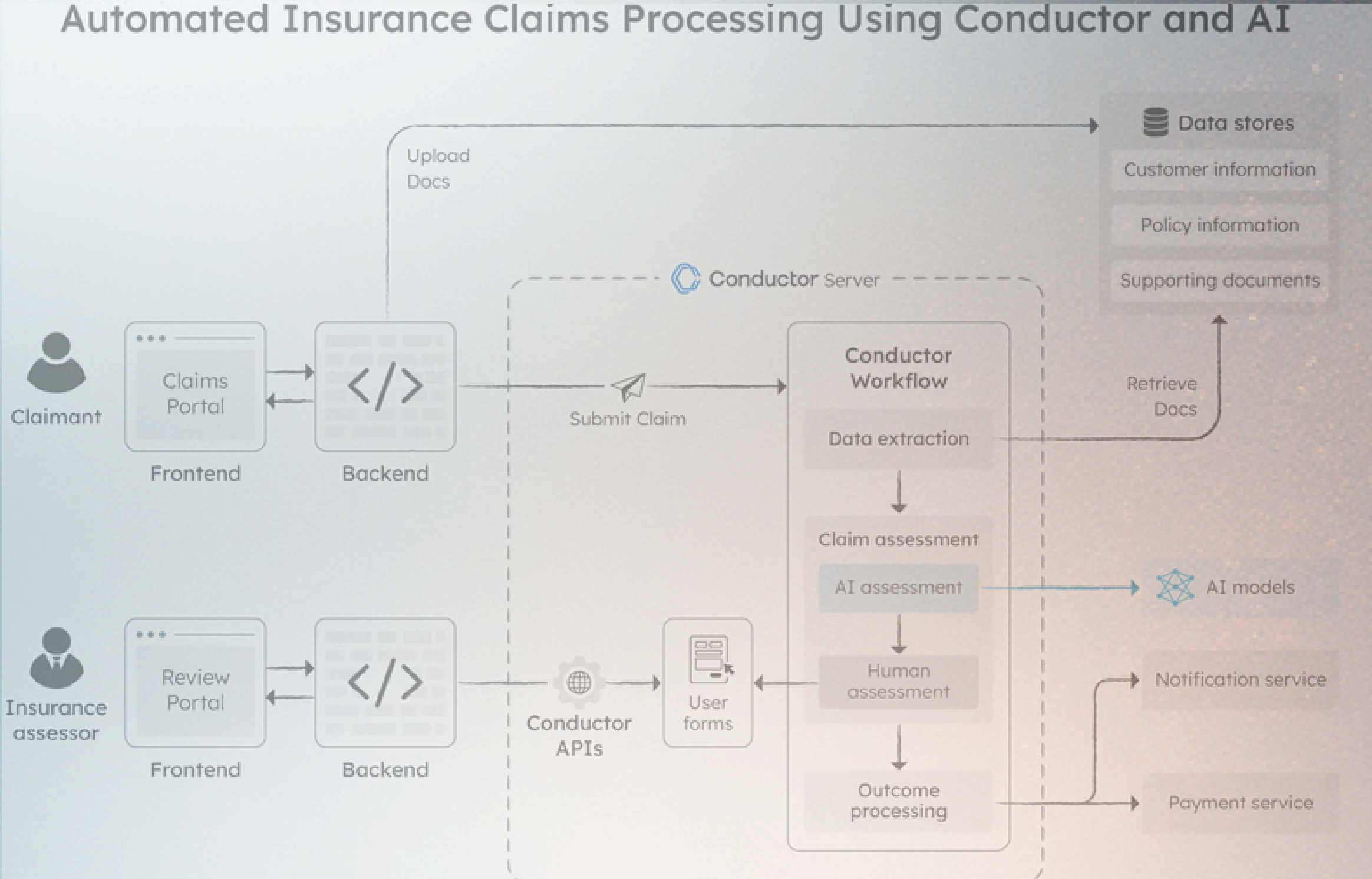
3. Augmentation du gestionnaire

Réduire la charge cognitive pour permettre aux gestionnaires de se concentrer sur l'analyse et la décision.

4. Performance mesurable

Générer des gains concrets sur les délais, la qualité de service et l'homogénéité des décisions.

DÉMARCHE IA SINISTRES AVEC CKODA



Ckoda – Cœur de l’assistant IA sinistres

1 – Structuration de l’information

Ce que fait Ckoda

- Ingestion de documents multi-formats (PDF, emails, images, rapports)
- Consolidation automatique des pièces du dossier
- Structuration des faits, dates, montants et garanties

Résultat : une vision claire et unifiée du dossier sinistre.

2 – Explicabilité des analyses

Ce que fait Ckoda

- Synthèses sourcées et traçables
- Mise en évidence des règles métiers appliquées
- Justification des recommandations produites

Résultat : des analyses compréhensibles, auditables et fiables.

3 – Augmentation du gestionnaire

Ce que fait Ckoda

- Assistance à l’analyse sans automatisation aveugle
- Priorisation intelligente des dossiers
- Aide à la décision contextualisée

Résultat : un gestionnaire plus efficace, concentré sur la décision.

4 – Performance mesurable

Ce que fait Ckoda

- Suivi des temps de traitement
- Mesure des gains opérationnels
- Pilotage de la qualité et de l’homogénéité des décisions

Résultat : un ROI concret, mesurable et pilotable.

CKODA
TRANSFORME LA
COMPLEXITÉ
DOCUMENTAIRE DES
SINISTRES EN
DÉCISIONS FIABLES,
RAPIDES ET
MESURABLES.

2. Gains mesurables observés

Les bénéfices de ce cas d'usage sont rapidement perceptibles :

Gains opérationnels

- **-40 % de temps de traitement** par dossier
- Réduction significative du temps de lecture documentaire
- Meilleure priorisation des dossiers complexes

Gains qualitatifs

- **Décisions plus homogènes**, fondées sur des informations consolidées
- Réduction des erreurs et des oublis
- Amélioration de la qualité de service et des délais d'indemnisation

Gains humains

- Diminution de la charge mentale des gestionnaires
- Recentrage sur l'analyse et la relation assurée

Dans la gestion des sinistres, **CraftmanData** conçoit l'IA non comme un automate décisionnel, mais comme un **compagnon de raisonnement** au service des gestionnaires.

Avec **Ckoda**, l'IA agit comme un **assistant de confiance**, capable d'analyser les dossiers complexes, de structurer les faits, d'appliquer des règles métiers explicites et de restituer un raisonnement compréhensible.

Cette approche de "brotherhood" repose sur une collaboration étroite entre l'humain et l'IA : l'IA éclaire, suggère et sécurise l'analyse, tandis que le gestionnaire conserve la décision finale.

C'est cette relation de **compagnonnage**, fondée sur l'explicabilité, la transparence et le contrôle humain, qui permet d'industrialiser l'IA en assurance sans renoncer à la responsabilité métier.

Nos convictions

Nous défendons une vision de l'IA générative comme un compagnon de travail, et non comme un substitut à la décision humaine.

Dans la gestion des sinistres, l'IA doit accompagner les gestionnaires dans leur raisonnement, en structurant l'information, en explicitant les règles appliquées et en sécurisant l'analyse des dossiers complexes.

Avec Ckoda, l'IA agit aux côtés des équipes, dans une logique de compagnonnage fondée sur la confiance, la transparence et la responsabilité.

L'humain conserve la maîtrise, l'IA apporte la clarté et la puissance d'analyse.

Ce compagnonnage repose également sur une relation évolutive entre l'IA et les équipes métiers.

À mesure que les gestionnaires interagissent avec Ckoda, l'assistant s'enrichit des retours, des validations et des arbitrages humains, renforçant progressivement la pertinence de ses analyses.

Cette dynamique d'apprentissage contrôlé permet de diffuser les bonnes pratiques, d'harmoniser les décisions et de capitaliser sur l'expertise collective, tout en respectant les exigences de conformité et de traçabilité propres au secteur de l'assurance.



4 • Use Case : Recherche intelligente dans les contrats et la documentation assurance

CONTEXTE MÉTIER

Les compagnies d'assurance reposent sur un socle documentaire dense et critique : contrats, conditions générales et particulières, notices produits, procédures internes, documents réglementaires.

Ces documents sont indispensables au quotidien pour les équipes relation client, sinistres, souscription, juridique et conformité. Pourtant, cette richesse documentaire devient souvent un frein opérationnel lorsqu'elle est difficilement exploitable.

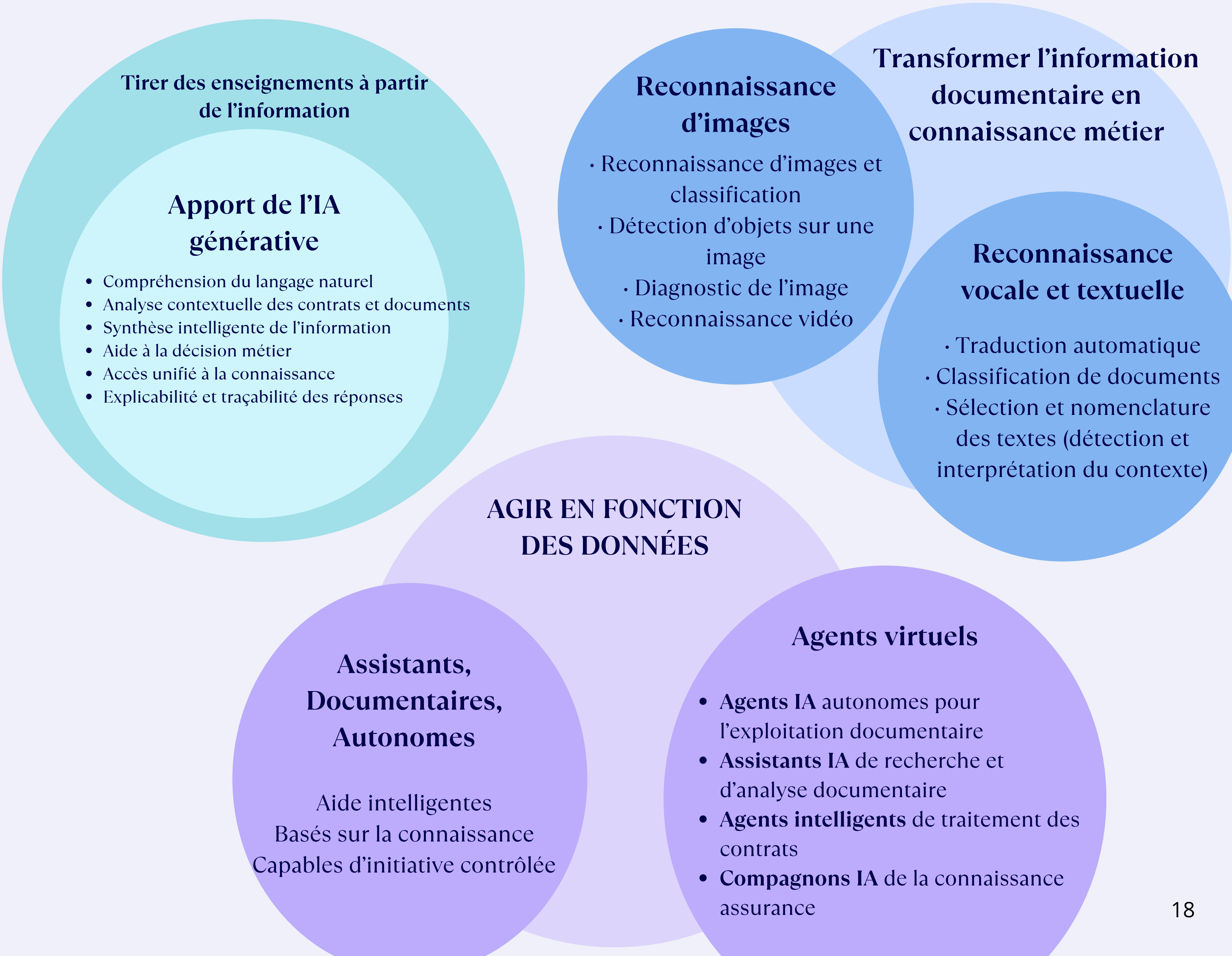
Dans ce contexte, l'IA générative permet de dépasser les limites des outils de recherche traditionnels en rendant la documentation assurance directement exploitable par les métiers.

Elle rend possible :

- Une recherche en langage naturel, sans connaître la structure des documents,
- Des réponses contextualisées, adaptées à la question posée,
- Une compréhension fine des clauses contractuelles, même complexes,
- Une restitution synthétique, claire et directement exploitable.

L'UTILISATEUR NE
CHERCHE PLUS UN
DOCUMENT : IL
OBTIENT UNE
RÉPONSE.

Cela s'illustre à travers ce graphique qui dresse les domaines d'application génériques de l'IA :



2. Problèmes rencontrés par les assureurs

Malgré la mise en place de GED, d'intranets documentaires ou d'outils de recherche traditionnels, l'exploitation de la documentation assurance reste largement **inefficace** et coûteuse.

Les équipes sont confrontées à une **recherche manuelle chronophage** dans des documents souvent longs, complexes et rédigés dans un langage juridique ou technique. Identifier la bonne clause, la bonne version d'un contrat ou la règle applicable à un cas précis nécessite du temps, de l'expérience et de multiples allers-retours entre documents.

Cette complexité entraîne une **forte dépendance à des experts** (juridiques, produits, conformité), régulièrement sollicités pour interpréter des clauses ou valider des réponses. Ces experts deviennent des points de passage obligés, créant des goulots d'étranglement opérationnels.

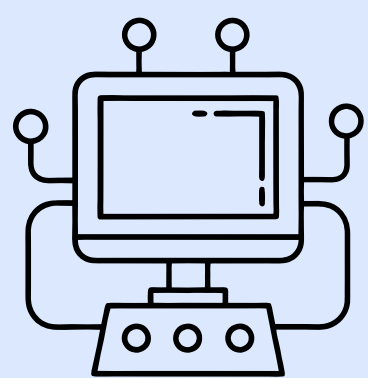
Le **risque d'erreur ou de mauvaise interprétation contractuelle** est également élevé : clause mal comprise, information obsolète utilisée, oubli d'une condition spécifique. Ces erreurs peuvent avoir des impacts directs sur la conformité, la relation client ou les décisions de gestion des sinistres.

À cela s'ajoute une **hétérogénéité des réponses**, selon les équipes, les services ou le niveau d'expérience des collaborateurs. Une même question peut recevoir des réponses différentes, nuisant à la cohérence globale de l'organisation.

Enfin, une part significative du temps opérationnel est absorbée par des **questions récurrentes à faible valeur ajoutée**, mobilisant inutilement des équipes expertes et réduisant leur capacité à se concentrer sur des sujets complexes ou stratégiques.

Ces limites pèsent directement sur la **qualité de service, la conformité réglementaire et la productivité des équipes**, tout en freinant la capacité des assureurs à tirer pleinement parti de leur patrimoine documentaire.

- **Complexité documentaire non maîtrisée** : des volumes importants de contrats et procédures difficiles à exploiter rapidement, générant lenteur, erreurs et interprétations hétérogènes.
- **Dépendance humaine et perte de scalabilité** : une forte sollicitation des experts métiers pour des questions récurrentes, créant des goulots d'étranglement et limitant l'autonomie des équipes.
- **Impact direct sur la performance et la conformité** : des réponses variables, un risque juridique accru et une dégradation mesurable de la qualité de service et de la productivité opérationnelle.



En agissant comme un compagnon de connaissance, l'IA combine et interprète des informations issues de sources documentaires multiples pour éclairer en continu les décisions métiers, sans se substituer au jugement humain.



RECHERCHE INTELLIGENTE AVEC CKODA



Ckoda – Cœur de l’assistant IA de la connaissance assurance

1 - Indexation sécurisée et gouvernée

Ce que fait Ckoda

- Ingestion contrôlée des contrats et documents assurance
- Mise à jour et gestion des versions des contenus documentaires
- Contrôle fin des accès selon les profils et exigences de confidentialité

Résultat : information fiable, sécurisée et immédiatement exploitable.

2 - Recherche augmentée par IA Gen

Ce que fait Ckoda

- Recherche ciblée dans les documents et contrats validés
- Sélection des passages pertinents en fonction de la question posée
- Génération de réponses contextualisées, sans ajout de contenu non sourcé

Résultat : des réponses fiables, explicables et conformes, fondées uniquement sur l’information documentaire.

3 -Explicabilité et traçabilité des réponses

Ce que fait Ckoda

- Justification claire des réponses produites par l’IA
- Citation systématique des sources documentaires utilisées
- Traçabilité complète des raisonnements et des interactions

Résultat : des réponses compréhensibles, vérifiables et auditable, renforçant la confiance des métiers et des fonctions conformité.

4 - Restitution métier actionnable

Ce que fait Ckoda

- Synthèses claires et structurées des informations clés
- Contextualisation métier selon les contrats, garanties et usages
- Restitution adaptée aux équipes assurance et à leurs processus

Résultat : une information immédiatement exploitable, facilitant la prise de décision et sécurisant la conformité.

CKODA
TRANSFORME LA
COMPLEXITÉ
DOCUMENTAIRE EN
CONNAISSANCE
FIABLE ET
EXPLOITABLE

2. Gains mesurables observés

Les bénéfices de ce cas d'usage sont rapidement perceptibles :

Gains opérationnels

- Accès à l'information **en quelques secondes**
- Réduction significative du temps passé à chercher ou interpréter des documents
- Autonomie accrue des équipes métiers

Gains qualitatifs

- **Réduction des erreurs d'interprétation contractuelle**
- Meilleure homogénéité des réponses clients et internes
- Renforcement de la conformité et de la traçabilité

Gains humains

- Diminution de la dépendance aux experts
- Valorisation de l'expertise collective
- Amélioration de l'expérience collaborateur

Pourquoi ce cas d'usage est structurant

La recherche intelligente dans les contrats et la documentation constitue **un socle transverse** pour l'ensemble des métiers de l'assurance. En fiabilisant l'accès à l'information contractuelle, elle alimente directement la relation client, la gestion des sinistres, la conformité et les fonctions support. Ce cas d'usage permet d'harmoniser les interprétations, de réduire les risques juridiques et de diffuser l'expertise à grande échelle. Avec **Ckoda**, la documentation cesse d'être un stock passif pour devenir un **actif opérationnel vivant**, préparant le terrain à des usages plus avancés de l'IA générative. Il structure durablement l'architecture IA en combinant gouvernance, explicabilité et création de valeur métier.

Nos convictions

Nous sommes convaincus que la valeur de l'IA générative en assurance ne réside pas dans la simple capacité à produire des réponses, mais dans sa faculté à **rendre la connaissance fiable, accessible et maîtrisée**.

Dans un environnement où les décisions reposent sur des documents complexes et engageants, l'IA doit avant tout renforcer la confiance, la cohérence et la conformité.

C'est pourquoi, chez **CraftmanData**, nous concevons la recherche intelligente comme un **compagnon de connaissance**, au service des métiers, et non comme un moteur opaque.

Avec **Ckoda**, l'IA générative ne remplace ni l'expertise juridique ni le jugement métier : elle structure l'information, explicite les sources et diffuse l'intelligence collective à l'échelle de l'organisation.

Cette approche permet de transformer le patrimoine documentaire assurance en un **actif stratégique** vivant, capable de soutenir durablement la performance opérationnelle, la conformité réglementaire et l'excellence de service.



Quatre cas d'usage, une même ambition : créer de la valeur durable

Les quatre cas d'usage présentés – **relation client augmentée, triage des déclarations de sinistres, assistant IA pour la gestion des sinistres et recherche intelligente dans les contrats et la documentation** – démontrent une réalité :

- l'IA générative transforme l'assurance lorsqu'elle s'attaque aux processus cœur, là où se jouent la performance, la qualité et la conformité.

Du premier contact avec l'assuré à la décision d'indemnisation, en passant par l'exploitation du patrimoine documentaire, l'IA agit comme **un compagnon métier**, capable d'absorber la complexité, de structurer l'information et de fiabiliser les décisions.

Chez **CraftmanData**, nous avons fait le choix d'une IA **pragmatique, explicable et gouvernée**, conçue pour les contraintes spécifiques de l'assurance.

Avec **Ckoda**, ces usages sont déjà opérationnels, mesurés et adoptés. Ils s'inscrivent dans une démarche industrielle, souveraine et orientée ROI, permettant aux assureurs de passer durablement du potentiel technologique à l'impact métier.

Passer le cap maintenant

L'IA générative n'est plus un sujet d'exploration, mais un levier de compétitivité immédiat.

Avec **Ckoda**, plateforme souveraine déjà utilisée par plusieurs clients, et l'expertise assurance de **CraftmanData**, vous choisissez une IA industrialisable, sécurisée et génératrice de ROI réel.

Passer le cap, c'est transformer aujourd'hui vos opérations, avec des experts qui savent faire.

GLOSSAIRE

Assistant IA métier : Assistant intelligent conçu pour un usage professionnel précis (relation client, sinistres, conformité), agissant comme un support à la décision et non comme un décideur autonome.

Compagnon IA : Vision de l'IA comme un partenaire de travail qui structure l'information, explicite le raisonnement et accompagne les métiers, tout en laissant la décision finale à l'humain.

Explicabilité (XAI) : Capacité d'un système d'IA à justifier ses réponses et recommandations de manière compréhensible et vérifiable.

GED (Gestion Électronique de Documents) : Outil de stockage et de classement documentaire, souvent limité à la recherche par mots-clés ou métadonnées.

Gestion des sinistres augmentée : Utilisation de l'IA pour analyser les dossiers sinistres, synthétiser les documents et aider les gestionnaires à prendre des décisions plus rapides et homogènes.

Hallucination : Réponse produite par une IA qui semble plausible mais qui n'est pas fondée sur une source réelle ou vérifiable. Le RAG permet de les éviter.

IA générative (Generative AI) : Famille de modèles d'intelligence artificielle capables de comprendre, générer et reformuler du contenu (texte, synthèses, réponses) à partir de données existantes.

LLM (Large Language Model) : Modèle de langage entraîné sur de grands volumes de données textuelles, capable de comprendre le langage naturel et de produire des réponses contextualisées.

Patrimoine documentaire assurance : Ensemble des contrats, conditions générales, notices produits, procédures internes et documents réglementaires d'un assureur.

Plateforme IA souveraine : Plateforme d'IA conçue pour garantir sécurité, confidentialité, conformité réglementaire et maîtrise complète des usages.

RAG (Retrieval Augmented Generation) : Architecture combinant recherche documentaire et IA générative, garantissant que les réponses sont basées uniquement sur des sources validées, sans hallucination.

Recherche intelligente documentaire : Capacité à interroger des contrats et documents en langage naturel pour obtenir des réponses précises, contextualisées et sourcées.

ROI (Return on Investment) : Mesure des gains générés par un projet IA (réduction des coûts, gains de temps, amélioration de la qualité de service) par rapport à l'investissement réalisé.

Souveraineté des données : Principe garantissant que les données restent sous contrôle de l'organisation, hébergées et exploitées dans un cadre sécurisé et conforme.

Traçabilité : Possibilité de retracer les sources, les règles et les étapes ayant conduit à une réponse ou une recommandation de l'IA.

Triage des sinistres (Claims Triage) : Processus de qualification et de priorisation automatique des déclarations de sinistres selon leur complexité, leur urgence ou leur niveau de risque.

Ckoda : Plateforme d'IA générative souveraine, orientée métiers, permettant de déployer des assistants IA explicables, sécurisés et mesurables dans l'assurance.

CraftmanData : Cabinet de conseil spécialisé en data et IA, accompagnant les assureurs dans la conception, le déploiement et l'industrialisation de cas d'usage à fort impact.

Et vous ?

Vous souhaitez engager un projet de transformation et d'innovation ? Parlons-en.

Au cœur des stratégies de transformation menées chez nos clients assureurs, CraftmanData conçoit et déploie des solutions d'IA générative à fort impact, issues de travaux de recherche appliquée, de retours terrain et d'une veille technologique continue.

Avec **Ckoda**, notre plateforme souveraine d'IA générative, nous transformons l'innovation en solutions concrètes, mesurables et industrialisables.

Notre démarche R&D est ouverte aux partenariats, afin de co-construire, tester et faire évoluer des usages innovants au plus près des réalités métiers.

Cette capacité à relier recherche, expérimentation et déploiement opérationnel fait de l'innovation un **pilier fondamental de l'ADN de CraftmanData**.

Rédacteurs et contributeurs



Abdelkrim Talhaoui
CEO



Mahdi Hannoun
Partner - CTO

Contact

Contact Commercial : farid.benkara@craftmandata.com

