Étude de cas | Domestic & General

D&G améliore la tarification grâce à l'analyse avancée et à le Machine Learning



Étude de cas : D&G

CHALLENGE

La mission de D&G centrée sur le client

Pendant la plus grande partie de l'histoire de D&G, l'assureur a vendu des garanties pour les appareils électroménagers et les produits blancs en se basant sur un nombre limité d'attributs du produit tels que la marque, le modèle et l'âge. Bien que son ancien modèle de tarification ait fonctionné avec succès, l'équipe de tarification de D&G a récemment réalisé qu'elle pouvait faire davantage pour analyser et comprendre les clients, et proposer des options de tarification personnalisées.

En 2016, D&G a commencé à explorer des modèles de plus en plus complexes pour répondre au mieux aux besoins des clients. Paul Davies, responsable de la science des données, explique le début de leur parcours. "Notre ancienne approche de tarification n'était pas aussi rapide et efficace que nous l'aurions souhaité, nous voulions donc absolument améliorer nos processus de tarification."
a-t-il expliqué. "Nous voulions également devenir beaucoup plus centrés sur le client et fournir de meilleurs services à nos clients."

Avant de mettre en œuvre Earnix, D&G utilisait quelques technologies standard ainsi que des systèmes maison pour développer et déployer des modèles de tarification.
L'entreprise s'appuyait sur un ensemble d'outils comprenant Microsoft Excel, des bases de données SQL et même d'anciens ordinateurs centraux IBM AS/400.

"Notre ancienne méthode nous permettait de créer des modèles de tarification faciles à mettre en œuvre, mais elle ne permettait pas de réagir assez rapidement aux changements du marché.
marché ou de fournir les analyses dont nous avions besoin pour élaborer des stratégies de tarification personnalisées", a déclaré Davies. "D&G souhaite toujours offrir un meilleur service à ses clients, nous avons décidé de voir si nous pouvions améliorer cette approche."

Domestic and General (D&G) est la plus grande compagnie d'assurance du Royaume-Uni.

D&G est le plus grand fournisseur d'extensions de garantie pour les produits blancs et bénéficie de la confiance de plus de huit millions de clients. Depuis plus de 100 ans, D&G est l'un des principaux fournisseurs de services après-vente pour des millions d'appareils électroménagers.

Aujourd'hui, D&G s'occupe de près de 24 millions de produits et répare ou remplace près de 2,9 millions d'appareils chaque année dans les pays du monde entier.

Industrie :
Assurance

Taille de l'entreprise :
Entreprise (1 500 employés)

Emplacement :
ROYAUME-UNI

Logiciel :
Earnix Price-IT™ Enterprise

© 2021 earnix 2

Étude de cas : D&G

> **Nous étions vraiment à la recherche d'une plateforme de tarification et d'évaluation de bout en bout qui offrirait toutes ces fonctionnalités et serait capable de de travailler avec les solutions d'autres vendeurs.**
>
> **Paul Davies**
>
> *Chef de la data science, domestique et générale*

DataRobot

DataRobot offre une plateforme de machine learning pour les utilisateurs de tous les niveaux de compétence - les professionnels de l'analytique, des developpeurs, des ingénieurs et de data scientists- pour créer, tester et déployer rapidement des modèles de machine learning très précis.

SOLUTION

Adopter les nouvelles technologies pour une tarification personnalisée

D&G a commencé à chercher une solution de tarification qui pourrait automatiser ses efforts de tarification manuelle, permettre des ajustements en temps réel et offrir la possibilité de personnaliser les offres d'extension de garantie. D&G a reconnu que la bonne solution lui permettrait d'atteindre des objectifs spécifiques liés à l'acquisition, à la rétention et à la fidélisation des clients, mais qu'en fin de compte, elle aiderait l'entreprise à augmenter ses revenus et ses bénéfices.

L'équipe de tarification de D&G était consciente que les assureurs adoptaient de plus en plus de nouveaux outils d'intelligence artificielle tels que le machine learning et d'autres techniques analytiques avancées. Les responsables de l'équipe de D&G ont reconnu que, pour atteindre leurs objectifs, la flexibilité, l'automatisation et l'évolutivité étaient essentielles à la réussite du projet.

"Nous étions vraiment à la recherche d'une plateforme de tarification et d'évaluation de bout en bout qui offrait toutes ces capacités et serait capable de travailler avec les solutions d'autres fournisseurs", a déclaré Davies. "Nous avions besoin de tous les outils à notre disposition pour mieux comprendre nos clients et développer des modèles de tarification robustes afin de leur proposer un prix personnalisé qui reflète leurs besoins spécifiques."

La bonne décision : un partenariat avec Earnix et DataRobot

Après avoir évalué de nombreux fournisseurs et produits, D&G a choisi Earnix et DataRobot. "C'était la bonne décision car Earnix pouvait clairement répondre à nos défis et objectifs immédiats en matière de tarification", explique Davies. "Nous avons également vu que la solution pouvait évoluer avec nous au fur et à mesure que nous passions de modèles de tarification simples à des analyses beaucoup plus complexes et à une personnalisation multiplan avancée."

© 2021 earnix 3

Étude de cas : D&G

1

IMPACT

L'automatisation axée sur l'analyse est un gage d'efficacité

Les capacités d'automatisation d'Earnix ont été l'un des premiers avantages que D&G a obtenus. "C'est d'une importance capitale", a déclaré Davies. "Nous avons plus de 100 modèles de tarification en place et la fonctionnalité d'automatisation d'Earnix nous aide à les maintenir à jour facilement. Mais elle nous aide également en termes de rapidité. Par exemple, si nous devons réagir à un changement sur le marché et ajuster un modèle, nous pouvons le faire beaucoup plus rapidement que nous ne l'avons jamais fait auparavant. Nous sommes maintenant bien mieux placés pour nous concentrer sur les plans et améliorations futurs." Grâce à Earnix, D&G est également en mesure d'enregistrer, de documenter, de suivre et d'auditer les données utilisées dans les différents modèles, et à quel titre. C'est un avantage important de fournir les informations et la documentation dont l'entreprise peut avoir besoin pour répondre aux audits ou aux demandes de renseignements des organismes de réglementation.

2

Earnix et DataRobot apportent de nouveaux niveaux de personnalisation

La plateforme Earnix Price-It a également permis à D&G de gérer un plus grand écosystème de fournisseurs dans une solution unique. Par exemple, D&G a été en mesure d'utiliser le machine learning de DataRobot. directement dans la solution Earnix pour développer et déployer des modèles de tarification efficaces extrêmement rapidement. L'équipe de direction de D&G était initialement sceptique quant à le machine learning, et Davies a donc commencé par un petit essai portant sur environ 10 000 clients. L'intégration Earnix-DataRobot a permis aux analystes commerciaux et aux scientifiques des données de déployer des modèles de machine learning de pointe en une fraction du temps par rapport aux processus de modélisation analytique traditionnels.

"Grâce à Earnix et DataRobot, nous pouvons désormais créer des offres hautement personnalisées qui reflètent les changements du marché en temps réel", a déclaré Davies. Avec ces modèles en place, D&G peut désormais tarifer 40 fois plus de plans par mois - plus de 400 000 plans par mois. Mieux encore, ces résultats ont été facilement compris par les dirigeants de D&G qui soutiennent pleinement le projet de Davies de déployer ces modèles de machine learning auprès d'un plus grand nombre de clients et d'autres secteurs d'activité.

3

Earnix Price-It coche toutes les cases

"Avec Earnix, nous avons maintenant la capacité de fournir le meilleur produit, au meilleur prix, avec le meilleur message, et dans le canal de marketing le plus efficace", a déclaré Davies, "Mieux encore, nous pouvons faire tout cela extrêmement rapidement et en réponse aux changements du marché en temps réel. Nous n'aurions pas pu réaliser tout cela sans Earnix".

© 2021 earnix 4

Conduire demain les stratégies de tarification et de déploiement des aujourd'hui.

Envoyez-nous un courriel à info@earnix.com

Earnix est l'un des principaux fournisseurs de systèmes critiques pour les assureurs et les banques du monde entier. Grâce à Earnix, les clients sont en mesure de fournir des prix et des produits personnalisés qui sont plus intelligents, plus rapides et plus sûrs, en totale adéquation avec les buts et objectifs commerciaux de l'entreprise. Les clients d'Earnix fournissent plus d'un milliard de devis par an grâce aux solutions d'Earnix, offrant une valeur systémique à l'échelle de l'entreprise avec un retour sur investissement ultra rapide. Earnix innove pour les assureurs et les banques depuis 2001, avec des bureaux en Amérique, en Europe, en Asie-Pacifique et en Israël.