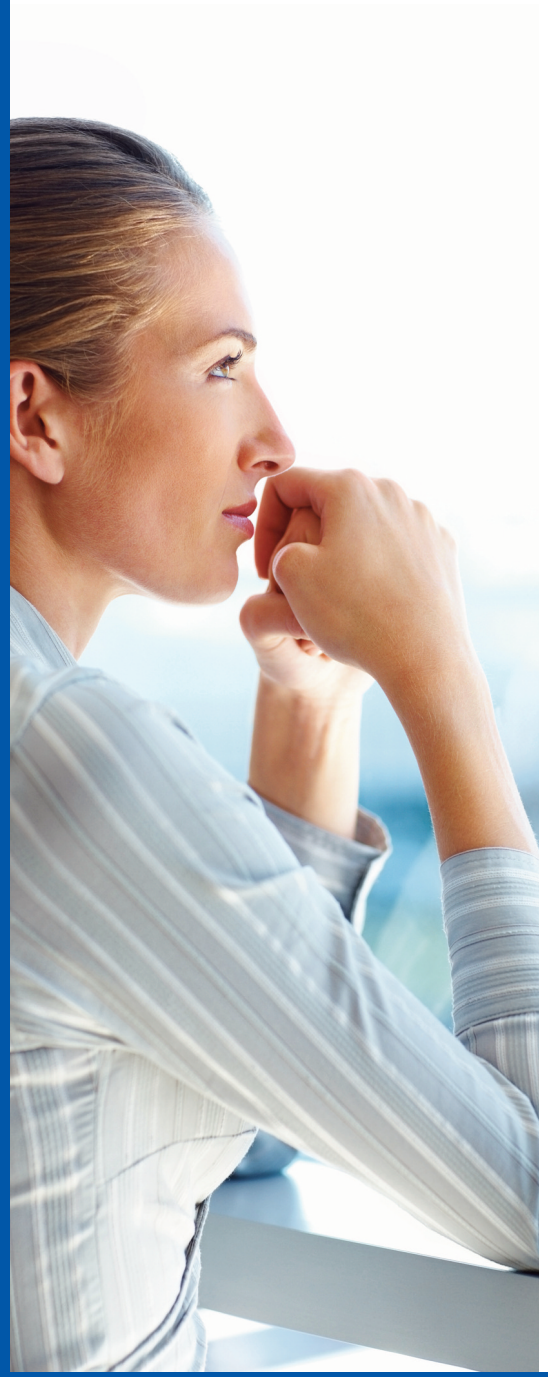
Cincom

eBook

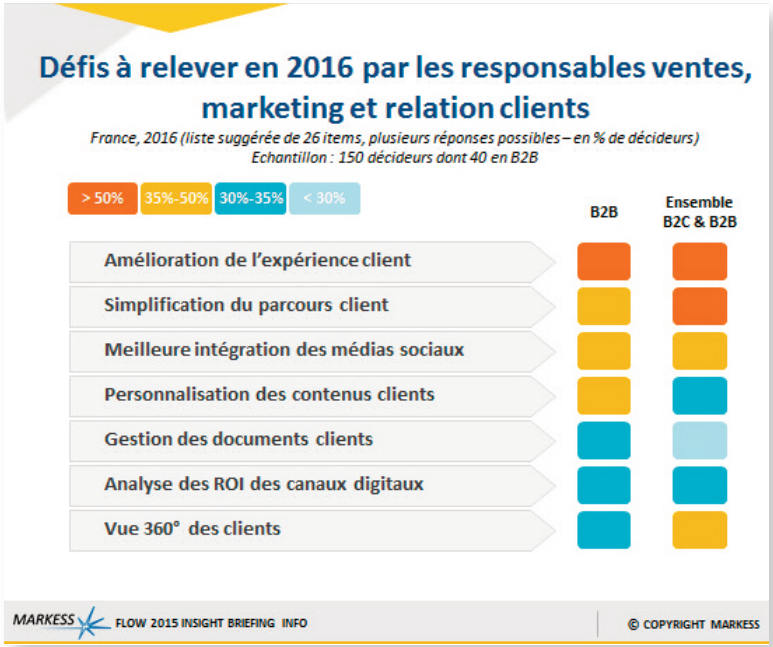
Ce que chaque assureur doit savoir pour améliorer l'expérience de leur client

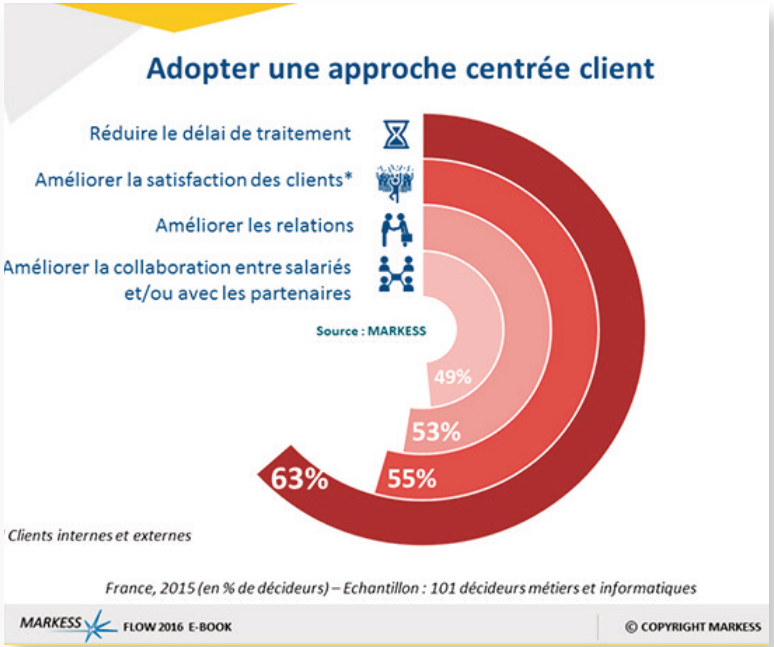


Distinguer la réalité de la fiction

Bien que l'expérience client ne soit pas une nouvelle préoccupation pour les assureurs, l'énergie et les actions qu'ils consacrent à ce domaine adressent des niveaux nouveaux. Le mot « Client » apparaît de plus en plus souvent sur les cartes de visite des cadres supérieurs. Les changements organisationnels visent à attirer l'attention sur le client. Et de plus en plus de projets techniques sont directement liés à l'amélioration de l'expérience client.

Améliorer l'expérience client est l'une des priorités majeures des assureurs, aujourd'hui et demain. Pour 63% des décideurs interviewés par **Markess***, il s'agit en priorité de réduire le délai de traitement des demandes des clients, telles que celles adressées aux assureurs pour la prise en compte des sinistres dans l'assurance IARD ou le remboursement dans l'assurance santé.





* Markess est une société française d'études indépendante spécialisée dans l'analyse des marchés du numérique et des stratégies de transformation digitale. Pour plus d'informations sur cet étude et sur l'intégralité de l'offre Markess veuillez visiter le site www.markess.com.

La question qui se pose est la suivante : Où devriez-vous concentrer vos efforts pour être certain d'améliorer l'expérience client ?

Contrairement aux autres secteurs qui fabriquent et livrent des produits finis, le retour d'expérience d'un client de l'assurance est le résultat de ses échanges qu'il a avec l'assureur et sa perception des moyens utilisés par l'assureur pour lui fournir un contrat d'assurance conforme à ses promesses. Pour l'assureur, les communications clients jouent un rôle essentiel dans l'élaboration de la valeur.

La qualité des communications clients peut créer ou rompre des relations. Des communications cohérentes, instructives, précises et qui adressent efficacement les différents canaux sont la base d'un service clients exemplaire. Mais de fausses idées circulent sur la technologie et les procédés de communication clients. Cet e-book vous aidera à distinguer la réalité de la fiction pour optimiser les communications client et par conséquent, d'améliorer l'expérience client.

LA FICTION :

Il vous suffit d'utiliser votre solution de composition Batch au sein de votre application de gestion centrale pour générer la correspondance en temps réel.

LA RÉALITÉ :

Les solutions de composition Batch ne sont pas suffisamment flexibles et la correspondance en temps réel n'est pas le point fort du fournisseur de votre application de gestion centrale.

Vous avez besoin d'un système de communications clients spécialement conçu pour la génération de documents interactifs et en temps réel. Les conseillers du service clients ou réclamation ont besoin d'une interface intuitive qui fournit un accès direct par un simple « pointer- cliquer » au référentiel centralisé des modèles de communication contenant des composants pré approuvés (ex : paragraphes conformes, logos, etc.) et des workflows préconfigurés qui les guident au travers l'assemblage des communications en temps réel.

LA FICTION :

Le logiciel Word® de Microsoft® fera parfaitement l'affaire.

LA RÉALITÉ :

Microsoft Word ne peut pas vous suivre dans votre croissance.

Microsoft Word est une application bureautique formidable, mais il n'a pas la capacité de traiter des volumes croissants ou fournir le degré de personnalisation du contenu requis pour votre activité.

À mesure que votre base clients augmente, elle devient plus complexe. Vos clients exigent plus que de bons tarifs et une bonne couverture ; Ils veulent aussi un service de qualité. C'est essentiel pour la satisfaction du client – et pour que votre succès continue – de fournir les bonnes informations au bon format, aux bons destinataires, au bon moment et pour la bonne raison. Vous avez besoin d'un système de communications client qui non seulement s'adapte à vos volumes de correspondance croissants, mais qui permette également à vos utilisateurs de générer une correspondance personnalisée en intégrant une logique complexe, des workflows assistés et des données en temps réel provenant de différentes sources, notamment des systèmes de gestion des sinistres et d'assurance.

LA FICTION :

Les informaticiens sont les seuls à pouvoir créer ou modifier des modèles de communication.

LA RÉALITÉ :

Vos experts métiers peuvent et devraient avoir un rôle plus actif dans la création et la modification des modèles de communication.

Votre service informatique est déjà surchargé car il essaie de suivre et d'anticiper le rythme des évolutions technologiques, le changement et les problèmes de sécurité liés à la croissance de votre activité. Ainsi pour modifier un modèle existant ou en créer un nouveau cela va lui prendre une éternité.

En même temps, vos experts métiers veulent prendre un rôle plus actif dans la conception des modèles et de leur contenu pour créer vos communications.

Vous avez besoin d'un système qui a une interface intuitive pour exploiter toutes les caractéristiques, les capacités de modification du contenu et de mise en forme connues de Word de Microsoft pour que les communications clients soient plus ponctuelles, plus précises et pertinentes. Ainsi vous pourrez mettre l'activité de conception des documents entre les mains des utilisateurs métiers et non plus entre celles des informaticiens.

LA FICTION :

La personnalisation de la communication nuit à la cohérence et à la conformité.

LA RÉALITÉ :

Tous vos échanges clients peuvent être personnalisés avec une solution de communication clients adaptée sans perte de cohérence ni de conformité.

Avec un système de communication clients à l'état de l'art, vos utilisateurs métiers peuvent personnaliser le contenu de toute votre correspondance tout en gardant la cohérence et la conformité par rapport à votre référentiel.

Vos administrateurs ont besoin d'un système de communication clients qui gère un référentiel central sécurisé de modèles de documents, et qui fournisse des fonctionnalités d'audits et une gestion des versions et des dates de documents pour garantir la cohérence des communications.
Les administrateurs ont ainsi la possibilité de verrouiller certains éléments relatifs à la conformité réglementaire pour éviter qu'ils ne soient modifiés, tout en permettant aux utilisateurs métiers de modifier d'autres éléments pour personnaliser en temps réel la communication avec le client.

LA FICTION :

Convertir tous vos modèles existants dans un nouveau système est une tâche chronophage et difficile.

LA RÉALITÉ :

Cela n'est pas forcément le cas.

Avec un système de communication clients approprié et un éditeur expérimenté, la migration vers un nouveau système ne doit pas s'avérer une tâche complexe. Vous avez besoin d'un système qui s'adapte à vos exigences techniques et à vos processus métiers et non l'inverse, ce n'est pas à vous de changer vos Bonnes Pratiques pour qu'elles s'adaptent à la nouvelle solution.

Un système reposant sur des standards ouverts et une architecture orientée services (SOA) vous permet de tirer parti de votre infrastructure technologique existante pour assurer une intégration transparente et une mise en œuvre rapide.

Vous avez en outre besoin d'un éditeur qui dispose d'équipes de conseil, de services et de support avec une solide expérience dans votre secteur d'activité et une expertise reconnue de mise en œuvre rapide et effective.

LA FICTION :

Il est difficile d'intégrer une nouvelle solution de communication clients avec vos applications métiers.

LA RÉALITÉ :

Cela n'est pas forcément difficile.

Une solution de communication clients reposant sur une architecture orientée services (AOS), conçue avec des technologies éprouvées, telles que XML et J2EE, peut dès à présent s'intégrer en douceur avec vos applications métiers, vos bases de données et vos infrastructures informatiques, et vous préparer ainsi aux évolutions technologiques.

LA FICTION :

Les solutions de communication clients sont toutes les mêmes.

LA RÉALITÉ :

Elles sont loin de se ressembler.

Traditionnellement, les fournisseurs de systèmes de communication clients se sont focalisés exclusivement sur des solutions de traitement batch. C’est très bien mais aujourd'hui, votre activité ne se limite pas uniquement à produire des documents généraux et figés. Vous avez besoin d'une solution unique qui soit assez puissante pour générer des batch de gros volume de documents, tout en étant assez polyvalente pour permettre aux commerciaux en contact direct avec les clients de générer à la demande une correspondance personnalisée. La difficulté consiste à trouver un système qui puisse à la fois faire tout cela mais aussi être simple d'utilisation et s'intégrer aisément dans votre activité.

Les fonctionnalités automatisées d'une application de communication clients moderne permettent à vos ressources en contact direct avec le client de s'appuyer sur leur expertise et d'améliorer l'efficacité de la communication clients multicanal pour fournir une réelle valeur, instaurer la confiance et renforcer la relation client.

Cinq Bonnes Raisons Pour Les Assurances de Choisir Cincom Pour Ameliorer Leur Experience Client

1. L'approche de Cincom, centrée sur le client, renforce la confiance et facilite le développement du business

Cincom commercialise des solutions de communication clients depuis plus de 30 ans, et dispose d'une équipe de + 125 ingénieurs spécialistes avec une expérience de + 12 ans dans le domaine, qui sont prêts à étudier le fonctionnement de votre entreprise, à analyser ses besoins, et à élaborer une solution spécialement conçue pour vous. Nous vous préparons à affronter les défis actuels et nous vous offrons la souplesse et la scalabilité nécessaires pour développer votre business de demain. Nous ne cherchons pas à adapter vos processus métiers à notre solution mais plutôt à travailler avec vous pour concevoir une solution qui soit parfaitement adaptée à vos processus métiers. Ceci va vous permettre de protéger vos investissements, d'être rapidement productifs et de générer de la valeur ajoutée en moins de six mois. Tout aussi important, nos services professionnels implantés mondialement ainsi que notre équipe de support locale disponible 24/24 heures et 7/7 jours, vous aideront à mettre en oeuvre et à maintenir vos solutions en toute tranquillité.

Cincom est une société privée, l'élément le plus important dans notre capacité à demeurer focalisé à 100 % sur le client. Cela nous donne la faculté d'adapter notre roadmap produit et de prendre les décisions stratégiques de développement toujours dans l'intérêt de nos clients et non pas de nos actionnaires.

2. Cincom Eloquence® est facile à utiliser

Nous avons développé la structure et l'ergonomie de l'interface utilisateur de Cincom Eloquence avec Human Factors International, leader mondial reconnu dans le conseil en design de l'expérience utilisateurs qui a travaillé avec des groupes tels que Walt Disney World, Dell et Staples. Nous sommes la seule société dans notre secteur d'activité à faire appel à des spécialistes externes pour développer l'interface utilisateur de notre solution. Et afin de capitaliser sur + de 1 milliard de copies de Microsoft Office actuellement utilisées dans le monde, nous avons intégré directement Microsoft Word dans Cincom Eloquence afin de vous permettre de confier aux utilisateurs métier la conception des modèles de documents sans le support de l'informatique. Les temps de réponse s'en trouvent réduits, au même titre que les coûts. Ainsi vos ressources informatiques seront disponibles pour se concentrer sur des projets à haute valeur ajoutée.

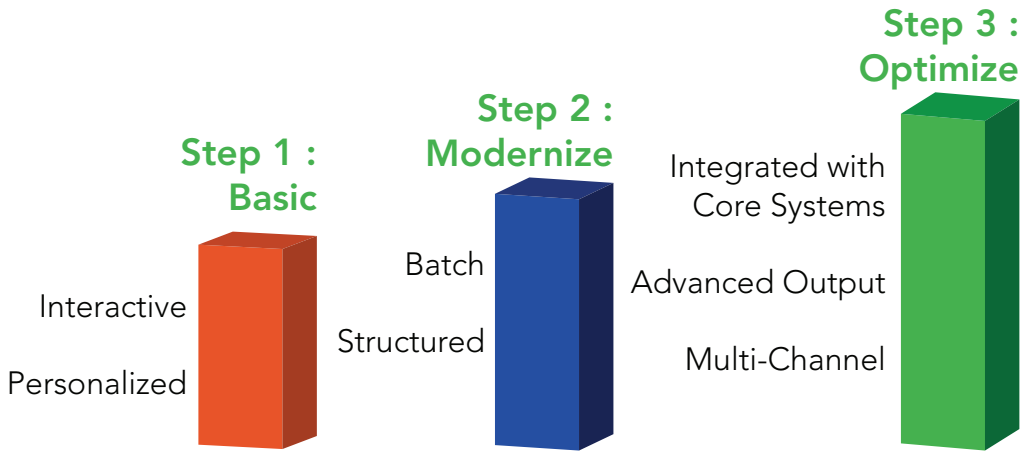
Nous avons apporté encore plus de simplicité à la solution en permettant aux agents en contact avec la clientèle un accès par simple « pointer-cliquer » (à travers un navigateur Web standard ou directement depuis les applications métier) au référentiel central de modèles avec un contenu pré-approuvé et un workflow préconfiguré. Cela permet l'assemblage et la génération du document en même temps que l'interaction avec le client en temps réel.

3. Cincom Eloquence est facile à intégrer

Notre engagement aux standard ouverts, à l'architecture orientée services (SOA) et à l'utilisation des technologies éprouvées (telles que XML, J2EE, JBOSS, Tomcat et WebSphere d'IBM) vous fournit la garantie de la souplesse, la fiabilité et la scalabilité requises pour élaborer les communications stratégiques d'aujourd'hui et vous permet ainsi de réduire les budgets dédiés à l'informatique et aux frais de gestion des systèmes. Il n'est pas nécessaire de ressources spécialisées ou de formation supplémentaire aux technologies utilisées (XSL-FO, XSLT) en dehors des compétences existantes.

Cincom Eloquence est conçu, développé et supporté à 99,9 % par Cincom et dispose d'un large choix d'API et d'Exits d'applications qui permettent d'optimiser les intégrations en tout point du flux de production. Les données externes sont accédées en temps réel, directement depuis d'autres applications ou bases de données (lues et construites à partir de bases SQL, de fichiers XML et de fichiers plats ASCII), pour pré-alimenter des workflows, pour déclencher une logique pilotée par les données, pour l'insertion ou l'exclusion de contenu et la gestion des sorties.

4. Cincom Eloquence est adapté pour les départements mais aussi pour toute l'entreprise



Cincom adopte une approche moderne qui commence avec la fourniture de solutions de communication interactives personnalisées pour tous les départements et qui évolue sur du gros volume, de traitement Batch et des nouvelles applications transactionnelles pour toute l'entreprise.

Toutes nos équipes, y compris l'ingénierie, Professional Services et le Support, sont persuadés de la nécessité de délivrer des solutions adaptées aux applications départementales pour adresser chaque secteur du marché. Cette attention particulière nous permet d'avoir une très bonne compréhension des attentes critiques des métiers auxquels sont confrontés les domaines fonctionnels et de développer des solutions qui répondent à vos besoins spécifiques.

5. Cincom Eloquence réduit le coût total d'acquisition et de maintenance

Les coûts de licences Cincom Eloquence sont ajustés aux besoins réels et les coûts des services associés à la mise en oeuvre de Cincom Eloquence sont allégés du fait de la facilité d'intégration de Cincom Eloquence avec le Système d'Information, les applications métier et la facilité d'utilisation (« 0 » SCRIPT).

Cincom Eloquence est une solution hautement configurable et capable de prendre en charge tous les aspects des métiers, réduisant de ce fait la dépendance à l'égard des ressources informatiques et la personnalisation complexe ou excessive. Les mises à jour régulières de la solution assurent une couverture fonctionnelle de plus en plus large. Par ailleurs, chaque nouvelle version de Cincom Eloquence est soumise à des tests de validation approfondis par une équipe interne d'informaticiens et de non informaticiens ainsi que par un groupe de clients sélectionnés. Cela garantit que chaque version est conforme aux objectifs fixés de facilité d'utilisation et d'intégration tout en assurant un retour sur investissement en moins de 12 mois.

A propos de Cincom Eloquence

Cincom Eloquence est une solution de communication client multicanal qui permet d'améliorer l'expérience client et d'augmenter l'efficacité opérationnelle de l'entreprise. Avec de réelles fonctionnalités omni-canal, son moteur de communication intuitif et polyvalent permet aux utilisateurs métier de concevoir, déployer, diffuser et gérer à la fois une communication personnalisée digitale ou papier, en mode batch, interactif ou à la demande.

Cincom Eloquence permet aux entreprises de renforcer leurs relations clients, de minimiser les risques liés à la mise en conformité et de réduire les coûts d'exploitation par l'automatisation des processus documentaires clés grâce à une suite logicielle innovante facile à intégrer et à utiliser et qui délivre un retour sur investissement rapide et continu. S'appuyant sur une expérience de plus de vingt ans dans les solutions de gestion de documents, Cincom a aidé des centaines d'entreprises du monde entier à acquérir, renforcer et développer leurs relations clients, à minimiser les risques liés à la mise en conformité avec les réglementations en vigueur, à réduire les coûts d'exploitation et à accélérer la diffusion de leurs communications sous forme de documents.

A propos de Cincom

Pour tirer pleinement les avantages d'une solution d'automatisation des documents, il est important d'avoir comme partenaire une entreprise établie de longue date, fiable, sure, couronnée de succès et ayant toujours fait preuve de solidité financière. Cela fait plus de 45 ans que Cincom se fixe pour objectif de fournir des solutions à haute valeur ajoutée, à faible risque et peu coûteuses, procurant en toute sécurité et cohérence un rapide retour sur investissement à des milliers de clients.

Cincom fournit des solutions logicielles et des services innovants pour les secteurs d'activités où la simplification métier est essentielle. Ainsi, des entreprises de renom du monde entier, telles qu'AGPM,Allianz, Aviva, Barclays, BNP Paribas, CareSource, Carnival, Compagnie du Ponant, Christian Children's Fund, Church Mutual, Crédit Agricole, Citibank, Generali, Gieps, HCL Insurance, HSBC, MTL Insurance et Stater, pour n'en nommer que quelques-unes, s'en sont remises à Cincom.

Pour plus d'information, envoyez un courriel à InfoEurope@cincom.com, appelez le +33 1 53 61 70 00, ou visitez le site www.cincom.fr

Cincom, le logo Quadrant, Cincom Eloquence et Simplification Through Innovation sont des marques déposées de Cincom Systems, Inc.
Toutes les autres marques appartiennent à leur détenteur respectif.
© 2017 Cincom Systems, Inc. Imprimé aux États-Unis Tous droits réservés

FORM CDSFR1604036-PC 1/17