



CRM Assurance

Fonctionnalités clés

Vue globale de l'assuré

Le CRM pour les compagnies d'assurances est une solution spécialement conçue pour mettre en place et soutenir les fondements d'une orientation stratégique de satisfaction et de fidélisation des assurés.

- Une meilleure compréhension des assurés en profitant de la vue 360 °, une analyse détaillée des données : contrat, sinistre, paiement, coordonnées, risque, liste des opportunités
- Une amélioration de la satisfaction et de la fidélisation des assurés par une communication personnalisée et un meilleur suivi
- Instauration d'une relation de proximité avec les assurés en cernant leurs besoins et en répondant à leurs attentes dans les meilleurs délais
- Un pilotage stratégique orienté autour du potentiel de développement de chaque assuré
- Une gestion des risques proactive
- Une interaction avec l'assuré en multicanal: réseaux sociaux, téléphone, fax, e-mails, SMS....
- Une traçabilité de tous les échanges et interactions (selon les différents canaux de communication)
- Une historisation détaillée des contacts, des événements, des sinistres, des réclamations, des opportunités, des contrats.....
- Une structuration et une harmonisation des données des assurés
- Une gestion complète des typologies de l'assuré (personne morale ou physique).

Gestion des échanges en Multicanal

La solution CRM offre la possibilité d'interaction et d'historisation des échanges avec les assurés via différents canaux de communication dans le but de créer une traçabilité d'une correspondance permanente.

- *Le phoning*
 - Automatisation des appels entrants et sortants
 - Personnalisation de l'accueil téléphonique grâce à la reconnaissance de l'interlocuteur
 - Traitement de plusieurs communications simultanément
 - Traçabilité de toutes les communications (entrantes, sortantes, injoignables....)
 - Analyse et évaluation des opérations de phoning.

- *Le SMSing*
 - Édition des SMS (envoi des SMS d'information de remboursement du sinistre, envoi d'un SMS d'avis d'échéance avant la date d'anniversaire pour rappel de la date et de la somme de la prime.....)
 - Récapitulatif des envois
 - Gestion automatique du n° de GSM invalides
 - Anti-doublon automatique.

- *L'E-mailing*
 - Personnalisation et envoi des E-mail
 - Création des modèles prédéfinis
 - Gestion des demandes de désinscriptions.

Gestion des produits d'assurances et des garanties

La solution CRM permet de gérer les produits d'assurance et leurs garanties :

- Gestion et classification des produits d'assurance et de leurs risques
- Gestion des produits d'assurances par famille et sous famille
- Typologie de produits d'assurance par destinataire (particuliers et entreprises)
- Gestion des garanties de base.

Gestion du Réseau

- **Gestion totale de l'ensemble des agences** : fixation et suivi des objectifs par agence, reporting des évolutions des contrats par mois et par agence, montant des contrats par produit, montant des sinistres par produits
- **Gestion des experts** : structuration et harmonisation des données des experts par agence, par produit, une traçabilité et une historisation des échanges avec les experts....
- **Gestion des courtiers** : une vue 360° des courtiers, fixation et suivi des objectifs, traçabilité des contrats décrochés, calcul et traçabilité des commissions, interaction en multicanal ...

Automatisation de la force de vente

Une vue globale des contrats, des sinistres et des paiements des assurés (personne physique et morale) permet en un clin d'œil de connaître les informations principales afin de proposer les meilleurs produits d'assurance tout en rationalisant le processus de vente.

- Une visibilité de l'ensemble des composantes d'une opportunité : revenu estimé, statut, date de fermeture estimée, probabilité de succès, source.....
- Un processus visuel clair des différentes étapes de l'opportunité

- Une amélioration de la productivité et une automatisation de la force de vente
- Une gestion et une hiérarchisation des différents types de commerciaux : commerciaux, agents généraux, courtiers,.....
- Une gestion et un suivi du potentiel de vente (fixation et suivi des objectifs de vente)
- Une traçabilité et une planification des RDVs commerciaux et des différentes interactions avec les assurés et les prospects
- Une augmentation de la capacité de vente à travers la vente croisée et la vente incitative
- Une saisie facile des comptes rendus pour garder la traçabilité de l'échange effectué
- Une détection et un partage des opportunités d'affaires entre les départements.

Marketing pertinent

Pour mettre en œuvre les « best practice » marketing, le module marketing offre la possibilité aux utilisateurs de cibler les bons prospects via des fonctionnalités de recherche avancée et de mener des campagnes marketing plus percutantes. Le cycle de vie de la campagne est couvert dans son intégralité : planification, ciblage, définition des tâches, sélection des canaux de communication, exécution et analyse des résultats.

- Une segmentation performante pour un meilleur ciblage permettant un retour sur investissement rapide
- Une émission massive des messages en multicanal
- Historisation de l'ensemble des interactions
- Consolidation des efforts entre le département marketing et les commerciaux
- Promotion rapide des produits d'assurance
- Une planification complète des actions de la campagne
- Une gestion des budgets par campagne et par action
- Une gestion de la documentation (plaquette, flyer, fiche produits...)
- Gestion totale des campagnes de recouvrement des primes d'assurance en multicanal (appels téléphoniques, envois SMS et E-mail)
- Exécution rapide des enquêtes de satisfaction de traitement des sinistres
- Un reporting avancé des retombées de la campagne : revenu généré par campagne, nombre de réponse, taux de concrétisation

Gestion des objectifs

La gestion des objectifs permet de définir des objectifs de vente, de marketing, de traitement de dossier de sinistres et bien d'autres objectifs d'activité de votre compagnie d'assurance. Mais également de mesurer les résultats par rapport aux cibles. La gestion par objectifs permet de motiver les collaborateurs et d'améliorer la planification et le développement de l'activité.

- Un suivi de l'état d'avancement des objectifs en temps réel
- Une évaluation des résultats par rapport aux cibles
- Une prise en compte des différents types d'objectifs
- Une incorporation du suivi des objectifs dans les rapports, les graphiques et les tableaux de bord
- Une prise en charge des workflows et de notification en cas de non atteinte des objectifs fixés.

Gestion optimale des incidents

Le module service client est composé de l'ensemble des outils de gestion des incidents (demande, réclamations et sinistres), les processus d'escalade, les workflow et la gestion des interventions des experts permettent de gérer et de résoudre les incidents de manière plus efficace et plus cohérente.

- Une classification des incidents par typologies (demande d'information, réclamation, sinistres....)
- Une historisation de tous les échanges de traitement de l'incident
- Une automatisation des processus et d'alertes notamment lors du remboursement d'un sinistre
- Une amélioration de la qualité du service rendu
- Une amélioration du traitement des dossiers de sinistres.

Base de connaissances

La base de connaissances de la solution CRM Assurance est un référentiel d'informations relatives à votre compagnie d'assurance. Les informations sont stockées sous la forme d'articles et sont organisées par sujet. La base de connaissances peut contenir différents types d'articles, notamment :

- des Forums aux Questions (FAQ)
- des problèmes courants et leurs solutions
- des procédures de traitement des sinistres
- Etc.

La base de connaissances contient toutes les informations dont les collaborateurs ont besoin pour répondre aux questions couramment posées.

Un CRM collaboratif

Une organisation interconnectée, des outils de collaboration et une intégration avec les systèmes existants de l'assurance permettent d'améliorer encore d'avantage l'efficacité des équipes internes :

- Une meilleure expérience utilisateur : l'interface de la solution s'ajuste automatiquement pour chaque utilisateur en fonction de ses habilitations et de son rôle de sécurité. Chaque utilisateur peut personnaliser sa propre interface en fonction de son activité
- Un partage des connaissances de manière centralisée et structurée (données des assurés/prospects/ courtiers et documents correspondants) avec une facilité de recherche d'information
- Une amélioration des conditions de travail de l'équipe: une meilleure affectation des tâches, un meilleur suivi des demandés des assurés, une réduction du temps de recherche d'information....
- Une ergonomie flexible et une interface conviviale qui permet l'appropriation rapide des utilisateurs
- Un point d'entrée commun à l'ensemble des acteurs de l'agence pour la gestion de la relation client
- Une bibliothèque collaborative de documents
- Une optimisation de la productivité individuelle et des équipes

Fonctions Transverses

- **Recherche d'information** : La solution CRM dispose d'un moteur de recherche puissant offrant deux possibilités de recherche :
 - *La recherche simplifiée* : cette recherche permet de retrouver de manière simple et rapide un enregistrement même en spécifiant le critère de recherche de façon partielle.
 - *La recherche multicritère* : cette recherche avancée est un outil permettant d'interroger l'ensemble du référentiel de données. Au travers d'une interface conviviale, il est possible de créer, d'exécuter, et de sauvegarder des requêtes multicritères sur les données.

Le résultat des recherches est nativement exportable dans Microsoft Office Excel.

- **Attachement de la documentation** : La solution offre la possibilité d'attachement des documents (les documents commerciaux, les brochures, les visuelles, les fiches produits, les procédures...) au niveau de l'enregistrement voulu (assuré, campagne, réclamation, etc.).
- **Analyse et Reporting** : Proposant toute une gamme de fonctionnalités de veille décisionnelle perfectionnées, dont des tableaux de bord en temps réel, une visualisation des données en ligne, des rapports flexibles et des analyses détaillées, la solution donne à votre assurance la possibilité d'identifier les principales tendances et de suivre les indicateurs clés de performance.
- **Attributions** : Afin d'améliorer l'efficacité de collaboration entre les équipes, la solution CRM offre la possibilité d'affecter (attribuer) des incidents et des tâches vers le service ou la personne concernée.
- **Files d'attente** : Les files d'attentes contiennent la liste des incidents et des activités qui nécessitent une intervention. En les regroupant par priorité, par expertise, par produit ou par équipe, elles organisent le travail entre les équipes.
- **Workflow** : La solution CRM offre un moteur de Workflow permettant de paramétrer des règles de Workflow facilitant le traitement des réclamations ou des sinistres et en améliorant la réactivité des parties concernées.

Ces alertes et notifications sont sous formes de courriers électroniques ou SMS. Une alerte est configurée et elle permet de notifier (à J – 1 par exemple) le membre de l'équipe et le superviseur de l'échéance de résolution de la réclamation qui lui été attribuée.

- **Exportation des données** : La possibilité d'export des données sous différents format (Excel, Word, PDF, etc.) à partir des listes obtenues.
- **Importation des données** : La solution offre une fonction native permettant d'importer des données telles que les contacts, les prospects à partir d'un fichier Excel (Csv,..) et de les intégrer dans la base CRM. Ces données importées peuvent être utilisées par la suite dans la cadre des campagnes de lancement de nouveaux produits d'assurance.
Des contrôles liés à l'importation peuvent être paramétrés notamment via des règles de contrôle des doublons.

L'outil d'importation trace les différents imports effectués avec le journal correspondant et les informations liées au suivi de ces opérations : statut, nombre d'enregistrement en succès, nombre d'échec, etc.

- **Gestion de la sécurité des données et des habilitations** : le volet d'administration des rôles de sécurité est un élément fondamental de la solution. Il répond aux exigences de confidentialité de l'assurance afin de gérer les rôles et les droits des utilisateurs.
- **Intégration avec Outlook** : intégration entre la solution et Microsoft Exchange permet de centraliser toutes les interactions par mail effectuées avec les clients :
 - **Mails sortants** : Envoi d'un E-mail directement à partir de la solution.
 - **Mails Entrants** : L'acheminement des E-mails en provenance du serveur exchange vers le CRM
- **Multilingue** : La solution CRM intègre une interface utilisateur multilingue qui permet de travailler dans plusieurs langues.