

Améliorez l'expérience client en matière de polices et de demandes d'indemnisation grâce à la gestion de contenu SaaS optimisée par l'IA générative

Meilleures pratiques pour des processus d'assurance plus intelligents, plus rapides et conformes



Sommaire

Introduction	3
1. Fournissez une vue à 360 degrés des informations client fiables	4
2. Utilisez l'automatisation par l'IA pour rester dans le flux de processus d'assurance	5
3. Fournissez des informations plus rapidement grâce au contenu intégré et à l'IA générative	6
4. Sécurisez les informations pour répondre aux exigences croissantes en matière de confidentialité et de sécurité	7

30 %

Le saviez-vous ?

Les commerciaux ne passent que 30 % de leur semaine à réaliser des ventes.¹

Astuce rapide :

Réduisez les coûts de stockage et évitez les erreurs, ainsi que les pertes de temps et d'informations, en automatisant le cycle de vie des documents d'assurance critiques.

Introduction

Les compagnies d'assurance font face à plusieurs impératifs : améliorer l'expérience client en matière de polices et de demandes d'indemnisation, gérer les processus d'assurance plus rapidement et de manière conforme, et hiérarchiser les tâches les plus rentables pour soutenir leurs objectifs de croissance. Cependant, les agents d'assurance et les équipes de service s'enlisent dans des tâches manuelles répétitives et des recherches interminables dans de multiples applications, silos et systèmes pour trouver les informations et les connaissances nécessaires qui leur permettront de servir au mieux les clients tout au long des processus complexes de souscription d'assurance, de polices et d'indemnisation.

En combinant la gestion de contenu SaaS avec de puissantes intégrations de contenu, des outils d'automatisation et l'IA générative, les assureurs peuvent cibler les connaissances importantes pour donner aux agents et aux représentants un accès rapide et fiable aux informations pertinentes sur les clients. Cela permet d'accélérer et d'améliorer l'efficacité et les expériences des clients, et contribue à réduire les risques et la fraude dans les processus d'assurance critiques.



Créez un écosystème connecté grâce à des intégrations approfondies avec des systèmes et applications clés pour les équipes d'assurance, tels que SAP®, Salesforce®, Microsoft® et Google Workspace™.

¹ Salesforce, *Focus sur les ventes*, 6e édition, 2024

61 %

Le saviez-vous ?

Les représentants de service passent 61 % de leur temps loin des clients. ²
Salesforce, Focus sur le service client, 6e édition, 2024

Astuce rapide :

Lorsque vous intégrez la [gestion de contenu cloud](#) à votre CRM, prenez le temps d'évaluer la manière dont les utilisateurs trouveront les informations dont ils ont besoin. Un [assistant de contenu intelligent](#) alimenté par l'IA générative et capable d'effectuer des recherches à la fois dans les données CRM intégrées et dans les documents d'assurance des clients représente un gain de temps considérable.



Qu'est-ce qu'une vue client à 360 degrés ?

Une vue client à 360 degrés doit inclure des données CRM, mais également du contenu lié aux documents et processus d'assurance critiques. Cette vue consolidée des informations sur les clients accélère les processus relatifs aux polices et aux demandes d'indemnisation, améliore les expériences client et génère des analyses plus approfondies. Les agents peuvent ainsi accéder à tous les points de contact avec leurs clients et aux connaissances fondamentales dont ils ont besoin pour saisir davantage d'opportunités et favoriser la confiance et le lien.

Quelles sont les opportunités potentielles que vos équipes d'assurance pourraient manquer en raison d'informations déconnectées ?

En centralisant les informations cloisonnées grâce à des [intégrations de contenu](#) et en exploitant un assistant intelligent basé sur l'IA générative pour rechercher et résumer les données client, les agents, les experts en sinistres, les courtiers, les responsables marketing et les représentants de service peuvent accéder rapidement aux informations dont ils ont besoin pour ouvrir de nouvelles polices ou résoudre des demandes d'indemnisation plus rapidement, et proposer les produits et services les plus pertinents pour le client en ventes croisées. Travailler avec une plate-forme de gestion de contenu qui gère les données sur différents canaux d'assurance permet d'obtenir davantage d'informations sur les clients.

1 Fournissez une vue à 360 degrés des informations client fiables

Les départements cloisonnés et les informations qui y sont associées créent des processus et des expériences client déconnectées. 79 % des clients s'attendent à une cohérence entre les services, mais 56 % d'entre eux doivent souvent répéter des informations à différents agents de service³. Il n'est donc pas surprenant que 58 % des représentants de service doivent passer d'un écran à l'autre pour trouver ce dont ils ont besoin⁴. Cette expérience déconnectée peut être désastreuse, car elle affecte la capacité des agents d'assurance et des équipes de service à répondre efficacement aux demandes des clients et à nouer des relations de confiance. Les assureurs doivent éviter de créer des frustrations et de perdre des clients en s'assurant qu'ils ont tous accès à une vue d'ensemble des informations client.

Pour soutenir leurs équipes, les assureurs doivent fournir une infrastructure intégrée qui stimule la productivité grâce à des personnes, des contenus et des systèmes mieux connectés. Cela commence par une solution qui offre une vue à 360 degrés des données client et qui permet aux vendeurs de disposer d'un assistant intelligent basé sur l'IA générative pour obtenir plus d'informations sur les clients, plus rapidement.

² Salesforce, *Focus sur les ventes, 6e édition, 2024*

³ ibid

⁴ ibid

98 %

Le saviez-vous ?

98 % des acheteurs de technologies sont intéressés par l'utilisation de l'IA générative associée à une solution de gestion de contenu⁵.

Astuce rapide :

Adoptez une technologie et des outils analytiques alimentés par l'IA pour découvrir et traiter les oublis potentiels, les risques ou même la fraude au sein de documents d'assurance, tels que les demandes d'indemnisation, qui pourraient passer inaperçus et entraîner des pertes.



2 Utilisez l'automatisation par l'IA pour rester dans le flux de processus d'assurance

Les agents d'assurance, les commerciaux et les représentants de service, tout comme les clients, souhaitent tous réduire la quantité de tâches répétitives effectuées sur papier. En moyenne, les commerciaux consacrent une grande partie de leur semaine à des tâches qui ne relèvent pas de la vente, telles que la saisie manuelle des informations sur les clients. Des données récentes de Salesforce montrent que les commerciaux ne consacrent que 30 % de leur semaine à la vente⁶. Les représentants de service passent 61 % de leur temps loin des clients en raison du travail administratif et des tâches banales qui leur incombent⁷. Les assureurs commencent à adopter l'IA générative pour automatiser de nombreuses tâches liées à la vente et fournir un large éventail d'informations afin que les commerciaux et les agents de service puissent répondre aux besoins des clients plus rapidement, plus efficacement et de manière plus personnalisée et ainsi conserver leurs clients à vie.

Les 5 avantages de l'automatisation pour les assureurs

- Gagnez du temps en cherchant dans plusieurs référentiels grâce à une source unique et centrale d'informations sur les clients.
- Demandez un résumé des transactions et des interactions des processus d'assurance pour comprendre rapidement l'expérience client.
- Rédigez automatiquement des réponses aux demandes des clients en matière de polices et de sinistres, sur la base d'une compréhension actualisée de l'historique du client en intégrant vos données CRM à la gestion de contenu SaaS alimentée par l'IA.
- Rassemblez facilement des informations sur les polices ou les sinistres pour répondre aux demandes des clients et générer automatiquement des réponses de service, mettre à jour ou renouveler les polices et résoudre rapidement les sinistres sans erreur.
- Saisissez davantage d'opportunités de vente incitative en vous basant sur des informations intelligentes, telles que l'historique des clients et les tendances.

Il est important de se rappeler que l'IA et les technologies d'automatisation ne peuvent pas remplacer les professionnels de première ligne. Au contraire, elles fournissent aux équipes d'assurance le temps et les outils nécessaires pour être plus efficaces, tout en continuant à s'engager sur le plan humain et établir des relations de confiance.

⁵ Enquête MarketPulse de Foundry commanditée par OpenText : solutions de gestion de contenu SaaS, février 2024

⁶ Salesforce, *Focus sur les ventes*, 6e édition, 2024

⁷ *ibid*

Le saviez-vous ?

Les équipes d'assurance, qu'il s'agisse d'agents, d'experts ou d'enquêteurs en matière de sinistres, d'évaluateurs ou de courtiers, ne sont performantes que si elles ont accès aux bonnes informations.

Astuce rapide :

Prenez en compte l'environnement de travail des employés et la technologie dont ils disposent. Les équipes d'assurance dispersées sont plus susceptibles d'interagir via des appareils mobiles ou des tablettes. Elles ont donc besoin de solutions basées sur le cloud qui permettent un accès en tout lieu, à tout moment et à partir de n'importe quel appareil.



3 Fournissez des informations plus rapidement grâce au contenu intégré et à l'IA générative

Les clients attendent un service plus rapide et de meilleure qualité, adapté à leurs besoins. En fait, 82 % des représentants de service et 76 % des employés mobiles affirment que les clients sont plus exigeants qu'auparavant⁸. La bonne nouvelle est que les organisations de service s'améliorent pour répondre à ces demandes⁹. 69 % des agents déclarent qu'il est difficile de trouver le juste équilibre entre rapidité et qualité du service pour la clientèle, contre 76 % en 2022¹⁰. Aujourd'hui, 93 % des professionnels du service faisant partie d'organisations qui investissent dans l'IA indiquent que cette technologie leur permet de gagner du temps au travail¹¹. Pour vendre le plus efficacement possible, les vendeurs ont besoin d'un accès fiable et sécurisé aux informations, quel que soit l'appareil ou le lieu.

Des informations obsolètes, incohérentes ou contradictoires sur les clients conduisent à des interactions susceptibles d'éroder la confiance : polices et renouvellements erronés, demandes d'indemnisation non résolues et non payées, opportunités de vente incitative manquées ou délais de livraison prolongés.

Les clients existants peuvent également constituer une source essentielle de nouvelles opportunités de revenus. Les agents d'assurance et les équipes de service doivent avoir accès à des profils de clients complets et précis pour saisir les opportunités d'engagement significatif. Les vendeurs ont besoin d'un outil qui leur permet d'obtenir des informations stratégiques sur les clients à partir de toutes les sources, y compris les données CRM, les courriers avec les clients et les documents d'assurance, tels que les polices, les demandes d'indemnisation et les contrats.

La mise en évidence de ces informations par le biais d'une plate-forme unifiée et alimentée par l'IA permet d'éviter les défis courants qui poussent les clients à se tourner vers d'autres assureurs. Il peut s'agir des éléments suivants :

- Demandes d'indemnisation et paiements erronés et non résolus.
- Allongement des cycles de prise en charge des polices d'assurance et des demandes d'indemnisation.
- Mauvaises expériences d'assurance client.
- Manque d'informations sur les comptes et lenteur des réponses aux besoins des clients.
- Clients obligés de se répéter en raison de données cloisonnées.

En fournissant aux équipes d'assurance des données transactionnelles, comportementales et démographiques à jour, les assureurs peuvent doter les agents d'une vision stratégique qui se traduit par des expériences positives et une fidélisation des clients.

N'oubliez pas : des outils en libre-service qui permettent aux clients de soumettre et de télécharger rapidement et facilement les documents d'assurance requis, tels que les justificatifs d'identité et les documents à l'appui d'une demande d'indemnisation (p. ex. photos), accélèrent le processus, le rendant plus efficace et plus agréable à la fois pour le client et pour l'assureur. D'après Salesforce, le libre-service permet de résoudre en moyenne 54 % des problèmes des clients dans les organisations qui l'ont mis en place¹².

8 Salesforce, *Focus sur les ventes, 6e édition, 2024*

9 *ibid*

10 *ibid*

11 *ibid*

12 *ibid*

Astuce rapide :

Lors de l'évaluation de la conformité, l'examen des données contenues dans les documents d'assurance est tout aussi important que l'évaluation des informations figurant dans le CRM. Les documents entrants et les communications générées sont susceptibles de contenir des informations sensibles sur les personnes, telles que des données personnelles identifiables.

Communiquez avec nous :

[Blog du PDG d'OpenText Mark Barrenechea](#) ›

[X \(anciennement Twitter\)](#) ›

[LinkedIn](#) ›

4 Sécurisez les informations pour répondre aux exigences croissantes en matière de confidentialité et de sécurité

La confiance du client peut conditionner le succès ou l'échec d'une police ou d'une demande d'indemnisation. Dans un contexte de nouvelles réglementations en matière de confidentialité et de couverture médiatique des atteintes à la vie privée, les entreprises doivent de plus en plus rassurer les acheteurs quant à la protection de leurs informations.

Pour les équipes d'assurance, cela signifie qu'il faut traiter les données des clients, qui contiennent souvent des informations personnelles et sensibles, avec soin et conformément aux dernières lois sur la confidentialité des données, telles que le Règlement général sur la protection des données (RGPD).

Les clients s'attendent à ce que les données soient utilisées de manière éthique et qu'elles soient gouvernées conformément à des réglementations en constante évolution. Elles doivent être traitées de manière à éviter les fuites et à respecter les règles de consentement et d'utilisation légale. Les solutions qui favorisent la collaboration en facilitant l'accès aux données doivent offrir une performance optimale sans compromettre la bonne gouvernance des informations. Les assureurs doivent démontrer qu'ils gouvernent les données de manière sécurisée, précise et conforme aux exigences d'audit.

La mise en place d'une solide gouvernance des informations avec des autorisations basées sur les rôles dans les plates-formes de gestion de contenu dans le cloud peut faciliter la conformité de l'organisation avec les mandats et les réglementations en assurant la protection des informations des clients, l'exactitude du suivi d'audit et la sécurité de l'accès.

[OpenText Core Content Management](#) ›

[Accélérez le traitement des polices et des demandes d'indemnisation et améliorez l'expérience client grâce à la gestion de contenu SaaS et à l'intégration du CRM Salesforce. Commencez dès aujourd'hui.](#)

À propos d'OpenText

OpenText, The Information Company, permet aux organisations d'obtenir des informations grâce à des solutions de gestion des informations leaders sur le marché, sur site ou dans le cloud. Pour plus d'informations sur OpenText (NASDAQ : OTEX, TSX : OTEX), consultez le site : opentext.com.