

La relation client au service de votre ambition

assureur - créateur de confiance



Votre programme stratégique



**Des clients
très satisfaits**



**Un développement
rentable**



**Une culture
de l'efficacité**



**Des collaborateurs
engagés**

Des clients très **satisfaits**

Esprit & signature de service distinctifs

Fidélisation des clients & développement du **multi-équipement**

Amélioration de l'expérience utilisateur dans la souscription & dans l'utilisation des offres de services

Vos enjeux

Des collaborateurs **engagés**

Développement et adaptation des compétences

Collaborateurs associés à l'amélioration de la **performance** économique

Individualisation de la relation du collaborateur avec l'entreprise

Outil d'animation du réseau d'élus

Un développement **rentable**

Conforter les parts de marché sur les métiers cibles & les **augmenter** sur les **activités à forte valeur ajoutée**

Analyse + pointue des risques

Adaptation des tarifs en fonction du profil client

Rigueur accrue dans le processus de gestion des sinistres

Une culture de l'**efficacité**

Efficacité opérationnelle & qualité de service optimale

Maitrise des coûts de fonctionnement

Orchestration et pilotage évolutif de l'approche multicanale

Consolidation de la data omnicanale

Respect des obligations réglementaires

Développement de différentes formes **d'interopérabilité**

Industrialisation dans la gestion des flux entrants et sortants

Des clients très **satisfaits**

Déclinez les valeurs & la promesse
de marque pour délivrer une expérience **unique**

Simplifiez & digitalisez vos processus
pour une expérience positive et sans couture

L'obsession de la satisfaction client pour tous

Nos préconisations

Des collaborateurs **engagés**

Donnez à vos collaborateurs les moyens
de réussir en mettant à leur disposition
les outils les plus performants (autonomie,...)

Adaptez vos formations aux nouvelles attentes
(apprendre par l'action et la répétition, format court et digital)

Redonnez du sens par une conduite
du changement adaptée & permanente

Un développement **rentable**

Développez la plateformisation
(Assurance as a service, as a plateforme)

Accélérez la mise sur le marché
de vos offres de services

**Libérez la donnée, améliorez votre vision 360
& développez la recommandation active**
en omnicanal (NBA/NBO/NBC)

Une culture de l'**efficacité**

Designez vos parcours en fonction des **moments de vie** client

Un **marketing basé sur les événements**

Facilitez le quotidien des collaborateurs par une **simplification
des outils** (guider, conseiller, avertir)

La valeur pour Groupama



Clients finaux

- Amélioration de la **satisfaction client**
- **Expérience** simple, omnicanal & sans effort
- **Confiance renforcée** dans les moments de vérité (ex: sinistre) & dans le conseil « commercial » prodigué



Métiers

- Amélioration de la **satisfaction collaborateur** (score engagement)
- **Harmonisation** de la relation client
- **Simplification de conception** et de mise en place des processus
- Augmentation de **l'efficacité opérationnelle**
- **Accélération** du Time to market & augmentation des parts de marché sur les métiers cibles et à forte valeur ajoutée
- **Amélioration** du multi-équipement



IT

- **Choix du modèle** (On Prem, Cloud managed,...)
- **Solution pérenne, performante** respectant les standards du marché
- **Maitrise des coûts** Couverture fonctionnelle et technique pour servir les intérêts du métier
- **Agilité et Innovation continue**



Pega pour le succès de Groupama

Une plateforme unifiée, agile et innovante :
reconnue comme « best in class »
par les analystes



30 ans d'expérience mondiale FSI :
des solutions FSI éprouvées, pré-packagées pour accélérer
votre Time to market et votre valeur métier

**Une organisation et des équipes
engagées à votre Succès client :**

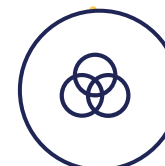
Pega Lab Innovation
Executive Business Council
CoE, Pega Express methodology
Pre-Sales Success Program
équipes Consulting
CSM, Solution Strategist, Catalyst, ...



Groupama



PEGA



Un ADN « grand compte » :
une expérience inégalée dans
les grands projets de transformation

**Une véritable agilité dans les
modèles de tarification :**
adhérer au plus près de
votre réalité business



**Une performance accélérée
via l'innovation & l'IA :**
Process AI, Process Fabric
Process mining
RPA, RDA, WFI

Cas clients



Le délai de traitement des demandes des bénéficiaires **passé de plusieurs semaines à un traitement le jour même.**



Réduction des coûts opérationnels et pénalités



Amélioration de l'image de marque CNP

4x

Augmentation du taux de clics

400%

Augmentation de 400 % des opportunités de vente

1.5%

Réduction des coûts de service de 1.5 % par client



Taux de croissance à 2 chiffres sur les **ventes** de contrats



Forte adoption utilisateur

+50%

des ventes IARD des banques populaires YtoY

