



Favoriser la transformation constructive du secteur de l'assurance

Comment accélérer la réussite





Surfer sur la vague du changement

Au cours de ces dix dernières années, le secteur de l'assurance a connu une transformation accélérée d'une ampleur sans précédent. La transformation du digital et des nouveaux canaux d'engagement (cloud, mobile, big data, réseaux sociaux) a rapidement fait émerger un « nouveau consommateur » aux attentes bien plus grandes. Les AssurTechs ont suivi la voie ouverte par les FinTechs, mais trop lentement, au goût de certains.



Le secteur de l'assurance est réputé pour sa résistance au changement ; on peut dire sans exagérer que les compagnies d'assurance ont une aversion au risque. Évoluer ou être brutalement dépassé par des concurrents, ce choix imposé s'est révélé être une bénédiction pour les assureurs, qui mènent actuellement leur transformation digitale.

La pandémie de 2020 ne pouvait pas tomber plus mal pour un secteur déjà en plein bouleversement. Pour résumer, il a tout à la fois été sollicité jusqu'à la limite de ses capacités et propulsé sur le devant de la scène.

Il ne peut pas y avoir de retour au « monde d'avant ». Les défis d'aujourd'hui devront être relevés pour avancer. Déterminer comment atteindre de nouveaux objectifs de modernisation n'est certes pas une mince affaire. Le sujet est doublement complexe : la transformation n'est pas seulement technologique, mais culturelle. Historiquement, le secteur a toujours placé la police d'assurance au centre de ses activités. Les assureurs en ont conscience et ont tenté de le masquer, mais le moment est désormais venu de placer le client au cœur de la réflexion et de reléguer la police dans les dossiers financiers et contractuels du back-office.

Il est grand temps d'affronter ces défis et de jeter les bases d'une croissance solide dans la durée.



Les défis à relever

D'un point de vue technologique, l'assurance est autant un foyer d'innovation qu'un champ de bataille sur lequel les assureurs s'affrontent. Le secteur est réputé complexe, chaque transaction faisant généralement intervenir de nombreux acteurs : assureurs, agents généraux, courtiers, agrégateurs, etc. La liste est longue.

Les exigences de la clientèle concernant le digital ajoutent à cette complexité dans l'environnement en ligne et connecté d'aujourd'hui. Plutôt que de se laisser déborder par cette complexité, les assureurs doivent tirer parti de la transformation digitale pour répondre aux exigences d'aujourd'hui et anticiper celles de demain.

Il est temps pour les assureurs d'**optimiser les processus**.

Dans cet eBook, nous examinerons quatre défis majeurs que le secteur doit actuellement surmonter.

- 1. Des clients toujours plus exigeants**
- 2. La résilience opérationnelle**
- 3. L'innovation technologique dans l'assurance**
- 4. La complexité des processus**



DÉFI N° 1 PRÉSENTATION

Améliorer l'expérience client

Les attentes des clients continuent de progresser, dans un marché où les produits à la demande ou en libre-service sont en plein essor. Ces nouvelles exigences ont poussé les principaux assureurs à donner une plus grande autonomie à leurs assurés, avec un contrôle accru sur leurs produits, leurs services et leurs données. Un assureur doit désormais offrir une expérience exceptionnelle. Selon [Forbes](#), les stratégies axées sur les services qui améliorent l'expérience client vont avoir une forte influence à la fois sur la fidélisation et la croissance.

Ce qu'apporte Pega

Les assurés exigent aujourd'hui des expériences personnalisées, fluides, en libre-service et omnicanal, quand et où ils le souhaitent. Ces exigences ne sont pas simples à mettre en œuvre, en particulier dans une architecture informatique déjà complexe. Le Pega Customer Decision Hub™ contribue à développer un engagement client personnalisé avec les assurés. La solution permet d'aider les assureurs à faire le bon choix à chaque interaction, en temps réel et sur chaque canal. Elle augmente la satisfaction des clients, la croissance et le résultat net, indépendamment des outils informatiques déjà en place.





DÉFI N° 1 ÉTUDE DE CAS : GREAT AMERICAN INSURANCE GROUP

Améliorer l'expérience client

La problématique

Great American Annuity Group avait besoin de simplifier les annuités pour plus de 500 000 de ses assurés, ainsi que la formation et l'utilisation quotidienne de l'application pour ses conseillers client. Ces derniers étaient freinés par l'utilisation parallèle de 15 systèmes, impactant négativement le taux de résolution au premier appel et la satisfaction globale des clients. L'unification de ces systèmes en une seule plateforme était indispensable pour permettre à la compagnie de tenir son engagement de simplification pour ses assurés.

La solution

Great American a implémenté Pega Customer Service™ pour simplifier la gestion des annuités. 14 semaines ont suffi pour unifier l'expérience de conseil client, réduisant ainsi le nombre d'appels répétés et de suivi. Grâce à nos capacités de traitement de bout en bout, les conseillers client ne perdent plus un temps précieux à répéter les mêmes tâches et les assurés bénéficient d'une expérience intuitive et automatisée de leurs demandes.

Les résultats

Avec Pega, Great American a pu lancer sa plateforme Pega Customer Service en à peine 14 semaines, facilitant la tâche de ses conseillers client chargés de fournir un service rapide et de qualité.

- Implémentation en 14 semaines
- Regroupement de 15 systèmes en un seul
- Processus de retrait de plusieurs jours réduit à sept minutes
- Réduction de 50 % du temps nécessaire à un changement d'adresse

« Non seulement la solution nous aide à proposer une expérience client irréprochable, mais elle nous permet de le faire vite, en temps réel et sans erreur. »

**– Chad Stewart, CIO, Annuity Group,
Great American Insurance Group**

DÉFI N° 2 PRÉSENTATION

La résilience opérationnelle

L'année 2020 a été très particulière. Elle a été le théâtre de perturbations généralisées, mais aussi d'une accélération majeure dans certains domaines. La pandémie a résonné comme un signal d'alarme dans le monde de l'assurance, poussant les assureurs à réagir plus vite et à revoir leurs priorités pour mieux se préparer aux évolutions à venir.

De nombreux assureurs portent désormais un regard différent sur la transformation digitale : ce processus autrefois lent et progressif est passé en tête de leurs priorités. Ils investissent enfin non seulement dans les technologies, mais aussi dans du personnel dédié.

Ce qu'apporte Pega

La transformation est un processus complexe, surtout lorsqu'elle concerne des systèmes anciens. Pega guide les assureurs dans leurs projets de modernisation et rationalise les environnements existants, tout en simplifiant le parc informatique dédié aux opérations. L'automatisation intelligente de Pega simplifie les opérations et élimine les tâches chronophages. Elle accélère ainsi la réussite des projets et le retour sur investissement.





DÉFI N° 2 ÉTUDE DE CAS : AFLAC

La résilience opérationnelle

La problématique

Aflac, société de complémentaire santé majeure aux États-Unis et au Japon, propose des produits de prévoyance à plus de 50 millions de personnes. Pour répondre aux milliers de demandes lui parvenant chaque semaine par e-mail, Aflac a cherché à unifier ses processus manuels de classification et d'attribution des tâches dans son centre de contact.

La solution

Pour aligner ses efforts sur sa vision One Digital Aflac, la société a entrepris de modifier la façon dont elle met en relation ses clients, conseillers et assurés. L'assistant virtuel de messagerie basé sur l'IA intégré à Pega Customer Service™ utilise le traitement du langage naturel pour comprendre le contexte client. L'assureur peut désormais classer automatiquement les e-mails dans des dossiers avant de les attribuer, et utiliser l'email bot pour répondre aux demandes de façon simple.

Les résultats

- Plus de 3 000 e-mails traités par semaine
- Traitement et réponse automatique à 30 % des e-mails reçus grâce aux capacités de traitement en continu (STP), sans l'intervention d'un agent
- Accélération des réponses aux 70 % d'e-mails restants grâce aux suggestions faites par l'IA aux conseillers

« Il ne s'agit plus d'axer le travail sur la technologie, mais de se concentrer sur le client. »

- Rich Gilbert, Chief Digital & Information Officer, Aflac

DÉFI N° 3 PRÉSENTATION

Favoriser l'innovation

Dans le secteur de l'assurance, investir dans la technologie représente non seulement un facteur de croissance, mais aussi une méthode viable pour surmonter certains effets de la pandémie. Alors même que la technologie arrive en tête des investissements réalisés dans ce secteur sur les trois dernières années, la pandémie a incité de nombreux assureurs à accélérer leurs efforts de transformation digitale, selon [Deloitte](#). Ils ont recherché des entreprises de l'AssurTech pouvant les aider à accroître les interactions virtuelles en matière de ventes et de sinistres, mais aussi à réduire leurs dépenses. Face à une demande croissante de produits sur mesure, l'innovation technique aide les assureurs à fournir de manière constante des services intégrés, personnalisés et riches en données.

Ce qu'apporte Pega

Pega aide les assureurs à gagner la bataille de l'innovation avec des solutions innovantes : de l'automatisation intelligente à la gestion de la distribution, en passant par l'Internet des objets (IoT), l'analyse prédictive, l'automatisation et l'intelligence robotiques, l'automatisation de la souscription et le développement continu de produits. L'innovation a trouvé sa place dans les activités du quotidien, avec un niveau de risque réduit au minimum.





DÉFI N° 3 ÉTUDE DE CAS : ACHMEA

Favoriser l'innovation

La problématique

Fondée en 1811, Achmea est la plus grande compagnie d'assurance santé et non-vie des Pays-Bas, avec 10 millions de clients. Achmea souhaitait établir des relations durables et de qualité avec chacun de ses assurés. Mais des canaux disjoints et des processus décisionnels cloisonnés entravaient la promesse d'un engagement transparent et omnicanal.

La solution

Avec Pega Customer Decision Hub™, Achmea a réuni ses canaux entrants, sortants, « owned media » et « paid media » dans un seul cerveau central. L'approche centrée sur le produit a laissé la place à un dialogue dynamique entre l'entreprise et ses assurés.

Durant chaque conversation, Customer Decision Hub recommande des « Next-Best-Actions » personnalisées afin d'optimiser la valeur à la fois pour l'assuré et pour l'entreprise. Le processus de prise de décision étant centralisé, chaque canal apprend désormais des autres. Achmea est immédiatement informée d'un changement dans le contexte client et ajuste l'expérience en conséquence.

Les résultats

Grâce à l'approche multi-expérience de l'engagement client, Achmea a pu réaliser :

- 85 % d'économies grâce aux « Next-Best-Actions » recommandées
- Une progression de 27 % des ventes additionnelles et croisées
- Un taux de conversion du Web vers les centres d'appel de 41 %

« Avec Pega, nous sommes omnicanal dans notre approche de la « Next-Best-Action ». Quel que soit le canal, nous sommes pour l'assuré une seule voix, une seule marque. »

**- Jeroen Dijkstra, Responsable produit,
Personnalisation omnicanal, Achmea**

DÉFI N° 4 PRÉSENTATION

Simplifier les processus

Nombre d'assureurs éprouvent des difficultés à fournir un service de qualité en raison de la complexité et de la structure en silos des systèmes utilisés. Pour faire aboutir les demandes des clients, ils doivent souvent s'en remettre aux exploits de conseillers aux prises avec des processus déconnectés. Les assureurs doivent par ailleurs répondre au désir croissant d'une offre « digital-first » capable de connecter les assurés aux bons systèmes de manière fluide, quel que soit le canal utilisé.

La nouvelle approche ? Aider les assureurs à faire leur travail en éliminant les silos techniques et en interagissant avec les assurés de la manière qui répond le mieux à leurs besoins. Cela nécessite des capacités d'engagement client permettant de connecter les expériences des assurés de bout en bout à travers les différents canaux et de suivre les demandes d'un écosystème d'assurance en rapide évolution.

Ce qu'apporte Pega

Les assureurs peuvent simplifier leurs opérations et répondre aux demandes des clients sans remplacer leurs systèmes existants. Notre approche basée sur le « case management » facilite la gestion de processus complexes via les principaux systèmes, simplifiant l'expérience pour les conseillers comme pour les assurés. Il suffit de se concentrer sur un dossier client unique et de s'en servir pour poursuivre le développement. Les assureurs choisissent les données auxquelles vous aurez besoin d'accéder depuis la couche inférieure de votre architecture d'entreprise et définissent les règles des canaux que vous utiliserez pour vous connecter à vos clients au niveau de la couche supérieure front-end de cette même architecture. Grâce à notre approche Center-out™, les assureurs transforment leurs processus sur l'ensemble des canaux et de leurs systèmes existants, tandis que les conseillers ont plus de temps pour résoudre les problèmes complexes des assurés et fournir l'expérience client du futur.





DÉFI N° 4 ÉTUDE DE CAS : NEW YORK LIFE

Simplifier les processus

La problématique

New York Life souhaitait exploiter les données basées sur l'intention pour améliorer l'expérience client. Les conseillers clients passaient beaucoup trop de temps à se connecter à différentes applications et à naviguer de l'une à l'autre pour résoudre des demandes client courantes. New York Life souhaitait donc simplifier l'expérience des conseillers client.

La solution

Grâce à Pega Customer Service, New York Life a regroupé plusieurs interfaces en une seule. L'automatisation de processus manuels à l'aide d'une série de règles dans Pega Desktop permet aux conseillers d'afficher sur un même écran toutes les actions possibles pour le processus en cours. Ils peuvent ainsi répondre aux demandes des assurés de façon fluide, sans perdre de temps à basculer entre différents écrans ou processus manuels.

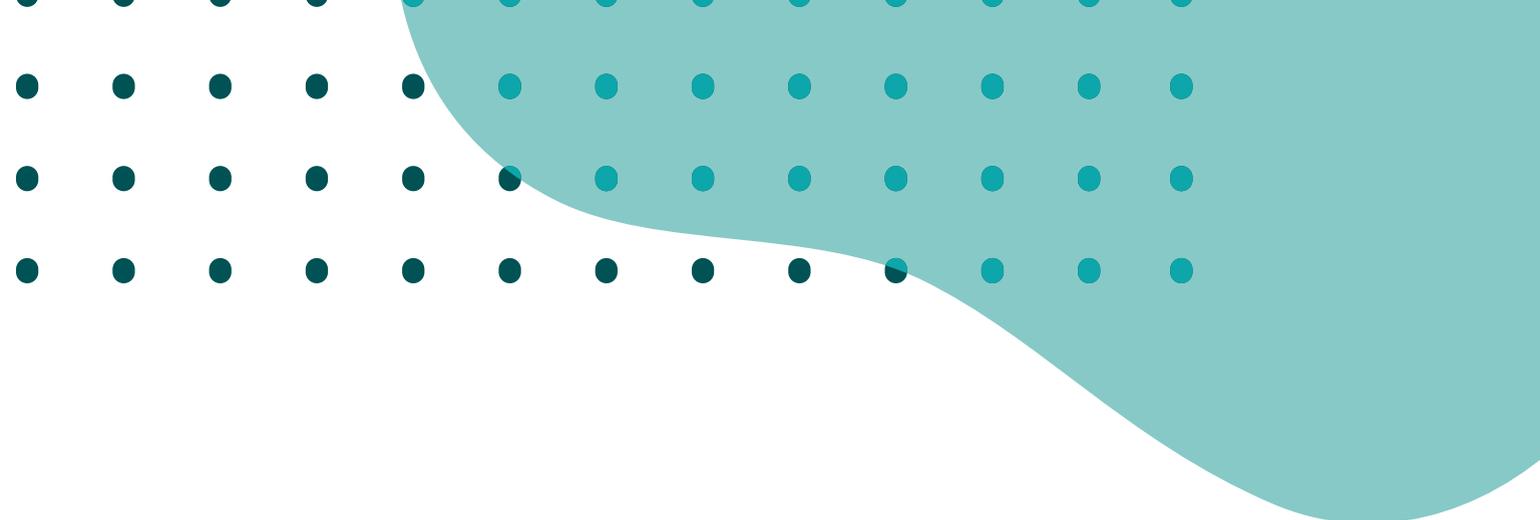
Aujourd'hui, les clients attendent de leur assureur un service personnalisé et efficace. New York Life a travaillé avec Pega pour simplifier le poste de travail de ses conseillers, en passant d'une multitude d'écrans à une vue unique. Résultat ? Une interface de travail unifiée et intuitive pour les conseillers.

Les résultats

- Plusieurs écrans regroupés dans une seule vue
- Temps de traitement des appels réduit drastiquement
- Temps de formation des conseillers réduit de deux semaines
- Les conseillers peuvent se concentrer sur les clients

« Nous avons tout rassemblé sur un seul écran où s'affiche la liste des actions qu'un conseiller peut entreprendre. Le temps de traitement moyen des demandes a été considérablement réduit. Il leur suffit de cliquer, saisir les nouvelles coordonnées, et voilà ! »

- Lakshmi Weiss, Développeur en chef, New York Life



Pourquoi s'associer avec Pega ?

Partenaire stratégique de confiance, Pega aide les compagnies d'assurance à optimiser leurs processus et à offrir des expériences porteuses de réussite. Un partenariat avec Pega peut vous aider à acquérir rapidement un avantage concurrentiel, mais aussi à garder, dans la durée, une longueur d'avance sur vos concurrents tout en créant de la valeur pour les investisseurs et les actionnaires.

Dans une période de changement et d'incertitude sans précédent, Pega contribue à maximiser la valeur client, à améliorer l'engagement et à autonomiser les employés. Nous vous donnons les moyens de simplifier votre socle technologique et de déployer aisément des solutions innovantes, les meilleures du marché, pour favoriser une croissance rentable, accélérer les délais d'acquisition et réduire les coûts.

La priorité est donnée avant tout à la satisfaction des clients. Notre stratégie place le client au cœur de notre action. Nous vous aidons à proposer une couverture proactive qui répond aux attentes de vos assurés, plus vite, plus simplement et sur tous les canaux disponibles.

Dans l'acquisition comme dans la gestion des sinistres et les opérations de back-office, nous vous aidons à atteindre vos KPI pour accélérer votre croissance, par l'amélioration de la rentabilité, la réduction des dépenses d'exploitation, l'accélération des délais de traitement ou encore la conformité réglementaire.

Pega vous donne les moyens de prendre des décisions adéquates en fonction des résultats ciblés, en optimisant les processus et en accélérant l'exécution. Avec nous, vous pourrez simplifier votre existant, vos besoins et vos méthodes de réalisation.

Commencez dès aujourd'hui à optimiser vos processus

Notre expertise inégalée et nos succès dans le secteur de l'assurance font de Pega un partenaire de choix pour accompagner *votre* transformation. Nous ne vous demandons pas de nous croire sur parole : nous serions heureux de partager avec vous d'autres exemples de réussite chez nos clients.

Contactez-nous dès aujourd'hui pour passer à la vitesse supérieure.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur pega.com/fr.

À propos de Pegasystems

Pega est l'éditeur de logiciels innovants qui supprime la complexité des processus métier. Qu'il s'agisse de maximiser la valeur vie client, de simplifier le service ou de doper l'efficacité, nous aidons les grandes marques internationales à surmonter rapidement leurs difficultés et à assurer leur transformation pour préparer l'avenir. Grâce à l'IA en temps réel et à l'automatisation intelligente, Pega améliore vos prises de décision et votre productivité. Depuis 1983, notre architecture évolutive et notre plateforme low code vous permettent d'anticiper le changement. Nos solutions offrent un gain de temps à vos clients et vos employés, qui peuvent désormais se consacrer à l'essentiel.

Pour de plus amples informations, rendez-vous sur pega.com/fr.

© 2021 Pegasystems, Inc. Tous droits réservés. Toutes les marques déposées appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

