

Gestion des informations client (CIM) **M-Files** dans le secteur de l'assurance : gagner en rapidité, précision et valeur ajoutée

Les assurances offrent un filet de sécurité financière indispensable aux particuliers, aux entreprises et aux institutions qui cherchent à contrôler leurs risques. Le secteur fait aujourd'hui face à des défis de plus en plus complexes, tels que les aléas climatiques, les cyberattaques et les contingences économiques. Les compagnies d'assurance doivent pourtant apporter rapidité, précision et valeur à leurs clients, tout en respectant des réglementations fluctuantes et en répondant aux attentes toujours plus exigeantes des assurés. Pour mener à bien cette mission, elles doivent s'appuyer sur un système de gestion des informations client (CIM) qui simplifie la recherche et l'utilisation des informations, offre des workflows dynamiques, et garantit la conformité à la réglementation et aux politiques de l'entreprise.



DÉFI N°1

Accélérer l'intégration des clients et le renouvellement des contrats

- Les courtiers et les agents généraux passent trop de temps sur des tâches administratives telles que la collecte et le traitement des historiques de sinistres et des demandes d'indemnisation, ce qui les empêche de se concentrer sur la relation client et se répercute sur l'engagement de la clientèle, la reconduction des contrats et le chiffre d'affaires.
- L'accumulation de documents à traiter manuellement et les multiples exigences réglementaires créent des freins qui compromettent à leur tour l'engagement des clients et les renouvellements.
- Le secteur de l'assurance repose majoritairement sur la confiance et la fidélité des clients, lesquelles vacillent dès lors que les clients ne sont pas satisfaits de leur expérience. À terme, ce désengagement nuit au chiffre d'affaires et à la réputation de l'entreprise.



SOLUTION N°1

Priorité aux clients plutôt qu'aux processus

- Accélérez l'intégration et l'engagement des clients ainsi que le renouvellement des contrats grâce à une solution de gestion de l'information et d'automatisation incluant des modèles de devis et de contrats d'assurance validés par l'entreprise.
- Facilitez la recherche, l'utilisation et la création d'informations grâce aux documents partagés. Le contrôle des versions intégré permet aux équipes de courtiers, aux agents généraux et aux équipes chargées de la gestion des déclarations de travailler ensemble à partir d'une seule et unique source d'information.
- Renforcez votre image de marque en matière de sécurité des données, en garantissant que les informations relatives aux clients sont protégées grâce à des fonctionnalités robustes et innovantes de conformité et de gestion des habilitations.



DÉFI N°2

Augmenter la productivité et décloisonner l'information

- Les grands comptes clients aux besoins de couverture plus complexes impliquent davantage de requêtes à traiter. Les compagnies d'assurance veulent « faire plus avec moins » et la pression retombe sur les collaborateurs, contraints de cumuler les tâches manuelles.
- Les nouvelles recrues ne possèdent pas forcément les connaissances, l'expérience ni les bonnes pratiques relatives aux produits existants ou spécifiques de l'entreprise. Ce « savoir tribal » peut se perdre avec le départ des collaborateurs expérimentés.
- La surcharge de travail des collaborateurs peut nuire à la qualité du service et à l'expérience client, causer des failles de conformité et rebuter les potentielles nouvelles recrues.



SOLUTION N°2

Consacrer davantage de temps à vos clients grâce à un système automatisé

- Automatisez vos workflows pour améliorer la qualité des contrats d'assurance et de l'évaluation du risque grâce à des mesures de conformité intégrées, et réduisez ainsi les tâches manuelles à faible valeur ajoutée.
- Capturez et créez un savoir réutilisable à disposition de toutes les équipes, afin de générer de meilleurs résultats à la fois pour vos clients et pour votre entreprise en matière de courtage, d'évaluation du risque et de gestion des déclarations.
- Déployez un système d'historique des versions fiable, afin que vos collaborateurs travaillent toujours sur la version la plus récente d'un document, pour éviter les tâches répétitives et permettre à vos équipes de se concentrer sur leurs clients.



DÉFI N°3

Collaborer en toute confiance

- Les courtiers, les agents généraux et les assurés ne respectent pas toujours les bonnes pratiques de partage et sauvegarde des données confidentielles, car ils ont recours à des processus manuels compliqués basés sur des lecteurs réseau, dossiers et échanges d'e-mails.
- Les trop nombreux allers-retours par e-mail et la diffusion de multiples versions d'un même document créent un sentiment de confusion et d'insécurité chez les clients.
- L'utilisation de différents canaux pour partager les données des clients augmente les risques de fuite de données, de perte d'informations et de manque à gagner, et peut entraîner le désengagement des clients et nuire à la réputation de l'entreprise.



SOLUTION N°3

Protéger les données de vos clients et optimiser la collaboration grâce à un CIM qui regroupe les différents canaux

- Modernisez et sécurisez les échanges d'informations sur tous les canaux entre vos clients et votre compagnie d'assurance en utilisant un espace de travail partagé.
- Automatisez le partage de documents en toute sécurité, tout en veillant à ce que seules les personnes concernées aient accès à certaines informations, en particulier pour les données très sensibles propres aux domaines de l'assurance et de la gestion du risque.
- Simplifiez vos audits à l'aide de workflows personnalisables qui enregistrent automatiquement les pistes d'audit, et mettez en place des fonctionnalités de recherche avancées pour accéder instantanément aux informations les plus importantes.

M-FILES : UN OUTIL INDISPENSABLE POUR GAGNER EN RAPIDITÉ, PRÉCISION ET VALEUR AJOUTÉE DANS LE SECTEUR DE L'ASSURANCE

Grâce à ses outils de gestion des informations client, M-Files peut aider votre compagnie d'assurance à garantir une conformité réglementaire infaillible, à favoriser le bien-être de vos collaborateurs et à acquérir et fidéliser de nouveaux clients.

- Placez vos clients au cœur de votre activité, de l'évaluation des risques au service, jusqu'au traitement des sinistres et aux renouvellements.
- Automatisez vos workflows pour réduire les tâches manuelles, améliorer la productivité de vos collaborateurs et alléger leur charge de travail.
- Intégrez des contrôles de conformité dans vos tâches quotidiennes.
- Créez des fonctionnalités spécifiques permettant de contrôler l'accès à vos données.
- Simplifiez l'échange d'informations entre vos différents canaux de communication (portails clients, messagerie instantanée ou boîte mail) et bénéficiez d'une source d'information unique pour toutes les informations relatives à vos clients.

50% d'amélioration dans la création des documents pour les clients M-Files qui utilisent des modèles.

88% des fuites de données sont dues à des erreurs humaines.

65% des collaborateurs déclarent ressentir moins de stress au travail grâce à l'automatisation des tâches.

PLANIFIEZ UNE DÉMONSTRATION

et découvrez comment M-Files peut améliorer la gestion des informations client au sein de votre compagnie d'assurance.



France

+33(0)1 86 95 05 15

Europe

+358 3 3138 7500



Contactez-nous

m-files.fr

M-Files est une marque déposée de M-Files Corporation. Toutes les autres marques déposées appartiennent à leurs propriétaires respectifs.