

# Gestion de la relation sur-mesure pour les assurances Dommages, Vie et Spécifiques



## **Soutenir la concurrence dans une industrie exigeante en mettant l'accent sur le client.**

Hitachi Microsoft Dynamics 365 fournit aux compagnies d'assurances une solution pratique permettant de gérer efficacement et optimiser les relations entre agences, clients, courtiers et autres partenaires. Notre solution vous permet de vous concentrer sur tous les aspects du métier de l'assurance et du cycle de vie du client, de la gestion de la relation client à la gestion commerciale.

Nous vous donnons accès aux informations dont vous avez besoin grâce à une interface utilisateur intuitive, permettant de vous concentrer sur la recherche, la concrétisation et la pérennisation de relations clients fructueuses. Nous avons compris que la gestion de la relation client est un travail d'équipe. C'est pourquoi nous fournissons des outils collaboratifs qui vous aideront à coordonner vos équipes grâce à une solution sur-mesure fondée sur les retours d'expériences de chaque métier de la profession.

### **HITACHI Dynamics 365 pour les assurances Dommages, Vie et Spécialisées, permettent aux compagnies d'assurances:**

- D'accéder aux informations en temps réel, de partout et depuis tout type d'outils et supports
- D'offrir des expériences personnalisées et contextualisées pour n'importe quel acteur, comme les agents commerciaux, les opérateurs du service après-vente, les souscripteurs ou les courtiers
- De créer des processus adaptés à tout type d'engagement, y compris les ventes, les garanties et les services
- De fournir des tableaux de bord personnalisés offrant de la visibilité sur l'activité et la performance

### • **Module de gestion du réseau de distribution**

Faire de la « gestion de relation distributeur » un avantage concurrentiel grâce à une plate-forme complète qui vous donne une réelle visibilité sur la performance d'un distributeur.

- **Gestion de la performance** – Obtenir une compréhension claire de la performance distributeur grâce à des indicateurs tels que les taux de réussite, les taux de pertes, les résultats nets promoteur, sondages de mesure de la clientèle et autres
- **Activation de l'Agence** – Maximiser la valeur de vos relations Agence en impliquant la bonne agence au bon moment grâce à des outils de planification, des journaux d'interaction et un portail d'agence
- **Analytique et Reporting** – Explorer vos données métiers et gagner en précision d'analyse de la segmentation de l'Agence, de la gestion des polices, de la stratégie et de la performance de vos produits
- **Gestion des licences** – Gérer les licences des agences et des agents de manière proactive avec des outils offrant des alertes automatiques lors de l'expiration des licences et des tâches planifiées de gestion des licences

### **Une suite qui améliore la productivité**

Améliorez la productivité de l'assureur en lui donnant accès aux informations client, à l'analyse de données, au reporting et au suivi de l'activité, que ce soit sur un ordinateur, un smartphone ou une tablette.

- **Portail Assureur** – Fournit aux courtiers et aux agences un portail unique permettant d'accéder à l'information et aux instructions dont ils ont besoin, au travers des fonctionnalités d'aide, base de connaissances et nouvelles mises à jour de produit
- **Productivité de Microsoft Office** – Lance des alertes, renouvelle les polices, gère les communications, communique avec les compagnies membres et affiche des tableaux de bord de suivi de la performance à l'aide d'outils familiers de Microsoft Office
- **Mobilité** – Valorise les agents grâce à une plate-forme de productivité mobile et de ventes sur site qui leur donne accès aux informations clients et à la documentation commerciale

### **Gestion du canal direct**

Offre aux équipes commerciales, marketing et après-vente l'assistance nécessaire à la construction d'un canal direct robuste et efficace. Trace chaque opération de la détection à la signature de la prime et veille plus efficacement au retour sur investissement des campagnes de marketing.

- **Gestion de la performance** – Offre une visibilité sans précédent sur la performance du canal direct pour une meilleure gestion des indicateurs comme les taux de réussite, les taux de pertes et la satisfaction du client
- **Gestion des cycles de vie des polices et des membres** – Gère le cycle de vie des polices et des compagnies membres, du prospect à la signature, et même au-delà
- **Gestion de la charge de travail supplémentaire liée à la souscription** – Trace et gère plus précisément les instances et les offres dans leur avancement au sein des services
- **Gestion des ventes** – Convertit les contacts et prospects en ventes de transformation grâce à une gestion rationalisée, par territoire et ligne de produits
- **Gestion des Membres** – bénéficiez d'une vue à 360 degrés des membres et des polices afin de pouvoir collaborer efficacement à travers les services et fournir des expériences clients de qualité supérieure à vos membres

### **Boîte à outils pour l'intégration des règles**

Unifie les applications métiers, les bonnes pratiques et l'activation de la téléphonie dans un poste agent consolidé aidant à la résolution rapide offrant un service personnalisé.

- **Architecture intégrée** – Propose l'information issue de plusieurs systèmes applicatifs dans une vue unique, contenant polices, demandes d'indemnisations et données de facturation
- **Recherche sur le poste agent** – Offre une recherche facile à travers les agences ou les compagnies membres permettant l'identification rapide de chaque appel entrant et fournissant des informations détaillées sans avoir à les glaner par ailleurs
- **Intégration de la téléphonie** – Affiche automatiquement les informations client dans le cadre de chaque appel afin que l'agent dispose déjà des informations nécessaires au démarrage de l'appel

- **Enregistrement d'activité automatique** – Trace la navigation des conseillers clientèle dans le système lorsqu'ils travaillent et utilise cette information pour avoir un meilleur aperçu des processus de votre service.
- **Mobilité** – valorise les agents grâce à une plate-forme de productivité mobile et de ventes sur site qui leur donne accès à l'information client et aux garanties de vente

## Prévention des pertes

Automatise et organise l'évaluation des risques des activités connexes, à travers les retours de devis préalables, les études d'évaluation de risque et les visites d'expertise des demandes d'indemnisation.

- **Les enquêtes de devis préalable** – Enregistre et administre toutes les informations des devis nécessaires à l'évaluation précise des risques et de la tarification
- **Visites d'expertise des demandes d'indemnisation** – Optimise la valeur de vos relations entre agences en sélectionnant la bonne agence juste au bon moment grâce à des outils de planification, des journaux d'interaction et un portail d'agence
- **Automatisation de flux de travail** – Simplifie les activités grâce aux notifications générées par les activités telles que les demandes d'indemnisation, les visites en agence et autres activités essentielles au cycle de vie de l'assurance.
- **Analytique et Reporting** – Accroît la visibilité et la maîtrise des indicateurs clés de la performance au sein de l'organisation, grâce à des tableaux de bord évolués.



## Porquoi Hitachi Solutions?

Nous offrons à la fois une profonde expertise de ce secteur d'activités et une expérience dans le déploiement de solutions à forte valeur ajoutée, éprouvée durant des décennies et offrant un rapide retour sur investissement.

Notre approche est conçue pour vous donner une mise en œuvre plus rapide, moins risquée et engendrer une adoption rapide de la solution grâce à une méthodologie et des bonnes pratiques éprouvées.

- Cela commence par le déploiement d'un **noyau technologique** développé sur la plate-forme Microsoft Dynamics 365, afin d'accélérer la mise en œuvre et en production
- Nous allons plus loin grâce à nos propres **modules métiers** qui offrent des solutions adaptées aux besoins de l'industrie de l'assurance
- Enfin, nous fournissons une **solution personnalisée** et dimensionnée à votre entreprise, afin de vous concentrer sur vos propres avantages concurrentiels, et non pas sur une simple technologie standard.