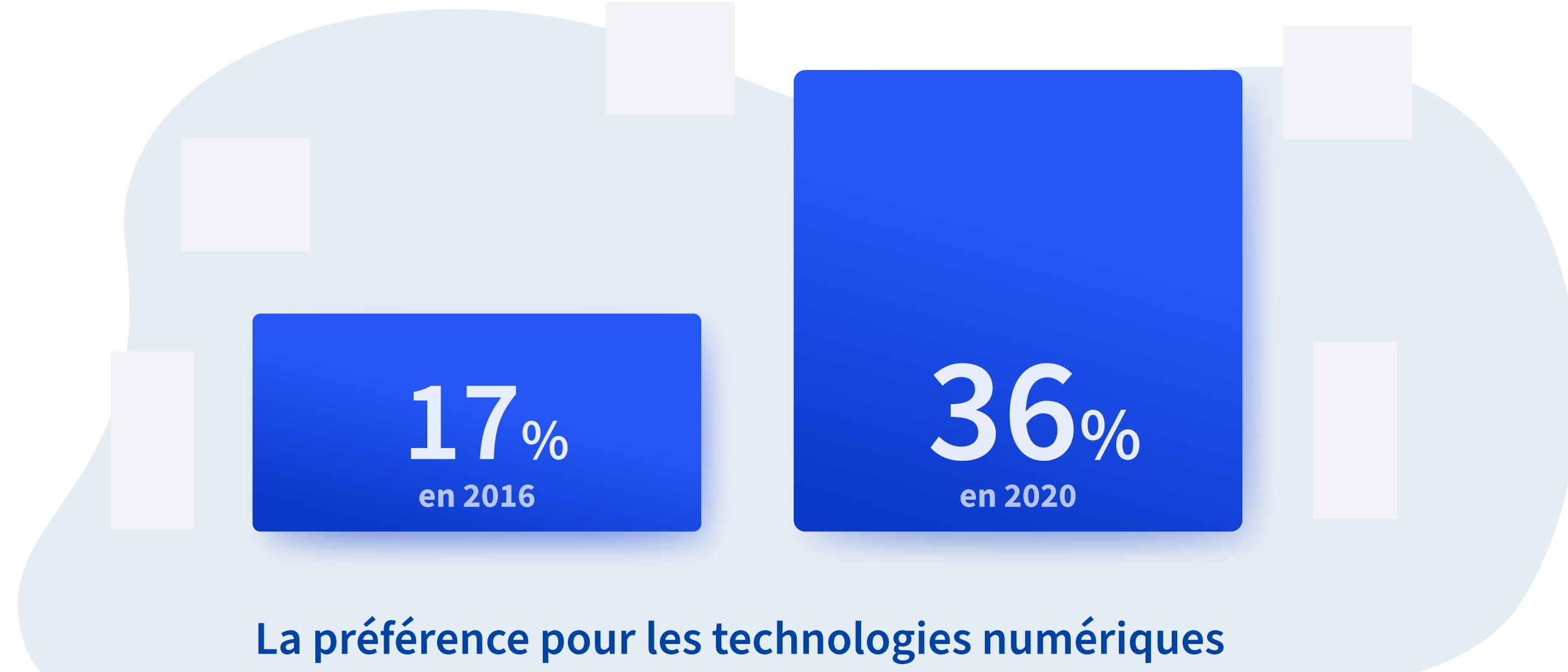


Comment le self-service transforme-t-il le parcours client dans le secteur de l'assurance

La demande de solutions numériques s'accélère considérablement dans le secteur de l'assurance.

Plus d'un tiers des clients sont actuellement prêts à souscrire une assurance auprès des entreprises "BigTech", soit le double par rapport à 2016.



Où en sont les assureurs ?



79%

des cadres en assurances ont affirmé dans une étude que la pandémie a révélé des failles dans la stratégie de transformation numérique de leur entreprise.

95%

des personnes interrogées ont admis avoir activement accéléré ou prévoient d'accélérer la transition numérique de leur entreprise.

40%

des assureurs envisagent d'investir davantage dans les ventes directes en ligne.

Pourquoi le self-service est-il indispensable au parcours client dans le secteur de l'assurance ?

Le rôle des technologies numériques en self-service va au-delà de la détection de projets et de l'automatisation des achats. Elles améliorent chaque étape du parcours client en offrant une simplicité et une efficacité centrées sur le client.

3,5Md.

DE PERSONNES POSSÈDENT UN SMARTPHONE.

INFORMATION

Votre site web doit être adapté à une utilisation sur mobile.

Les prospects doivent pouvoir :

- naviguer facilement sur votre site web
- trouver facilement des informations
- demander un devis en ligne

Plus de 50% des clients visitent des sites de comparateurs d'assurances et des sites d'entreprises lors de leur recherche initiale.

82%

DES CLIENTS SOUHAITENT UNE RÉPONSE IMMÉDIATE À LEURS QUESTIONS.

CONSEIL

Trouvez l'équilibre idéal entre numérique et interactions humaines.

Un chatbot peut immédiatement traiter les questions simples. Il est également capable de transférer la conversation en cours vers un représentant, afin de répondre aux questions complexes, sans affecter l'expérience client.

81% des consommateurs préfèrent discuter d'un problème plus complexe avec un humain.

34%

DES PERSONNES PRÉFÈRENT OUVRIR UN COMPTE EN LIGNE AVEC LEUR TÉLÉPHONE PORTABLE.

ACHAT

Un portail en ligne peut collecter les informations des clients et déclencher les processus de validation automatisés. Après avoir déposé sa demande, le client peut y vérifier le statut.

48% des consommateurs préfèrent ouvrir un compte en ligne avec un ordinateur fixe ou portable, et 34 % aimeraient le faire via une application mobile ou un site web.

69%

DES CONSOMMATEURS ACCEPTENT DE PARTAGER LEURS HABITUDES EN MATIÈRE DE SANTÉ, D'EXERCICE ET DE CONDUITE AFIN D'OBTENIR DES TARIFS D'ASSURANCES PLUS BAS.

SERVICE

Les portails client en self-service personnalisent l'expérience client. Les clients doivent pouvoir :

- vérifier ou modifier leur assurance
- mettre à jour leurs informations de compte lorsqu'ils en ont besoin
- consulter les données utilisées pour une assurance basée sur le comportement ou l'utilisation

71%

DES CONSOMMATEURS PLUS ÂGÉS PRÉFÈRENT LE PROCESSUS DE DÉCLARATION DE SINISTRE PAR LE CHAT INTERNET / LA VIDÉO.

SINISTRES ET FACTURATION

Les clients peuvent soumettre et vérifier le statut de leurs sinistres, ou consulter leurs relevés de facturation quand ils le souhaitent, et ainsi éviter les attentes téléphoniques.

La disponibilité des canaux numériques favorise le traitement des sinistres et de la facturation, et les plus jeunes ne sont pas les seuls à tirer profit de ce changement.

Conclusion

Les fonctionnalités de self-service bénéficient à la fois aux assureurs et aux consommateurs. Ces derniers obtiennent les informations ainsi que les services dont ils ont besoin. Vous disposez d'informations précieuses grâce aux données, et réduisez vos coûts afin de développer votre entreprise.

✓ Prochaine Étape

Découvrez comment nos portails self-service donnent plus de moyens à vos clients et modernisent vos opérations :

liferay.com/solutions/customer-portals

 Liferay®

SOURCES

¹ World Insurance Report 2020, ² 2021 Insurance outlook – Accelerating recovery from the pandemic while pivoting to thrive, ³ Statista: Number of smartphone users worldwide from 2016 to 2023, ⁴ Inventive insurer strategy: Seamless omnichannel engagement with digital and emotional connection, ⁵ Does Your 2020 Marketing Strategy Include Conversational Marketing?, ⁶ Do Consumers Prefer to Talk to Chatbots or Humans for Service Needs [New Data], ⁷ Accenture's Global Insurance Consumer Study 2021