

# Assurances : la technologie au service de la fidélisation client

Satisfaction client, engagement collaborateur et  
nouveaux relais de croissance : assurez sur tous  
les fronts avec Riverbed

---

EBOOK

# Sommaire

---

- 3 Contexte : État des lieux du marché des assurances
- 5 Enjeux : S'adapter à un secteur en perpétuelle mutation
- 6 Solutions : Lever les obstacles grâce à la transformation digitale
- 7 Perspectives : Réinventer l'expérience client dans les assurances
- 9 Partenariat gagnant : Cap sur des expériences qui assurent avec Riverbed



# Contexte : État des lieux du marché des assurances

---

**Dans le secteur des assurances, la fidélité des clients passe par des interactions fluides à même d’inspirer un sentiment de confiance et de fiabilité. Or, pour demeurer le choix n°1 des assurés, les compagnies doivent réaliser un sans-faute dans ce domaine.**

Dans cette course aux clients, la capacité à offrir des expériences omnicanales exceptionnelles à chaque point de contact est décisive, tant du point de vue des performances applicatives que de la rapidité du traitement des sinistres. Sachant que **72 %<sup>1</sup>** des PDG du secteur inscrivent la responsabilité sociale et environnementale au cœur de la mission de leur entreprise, l’instauration d’initiatives RSE à tous les niveaux opérationnels s’impose désormais comme un impératif. Même s’il peut paraître ambitieux à première vue, cet objectif reste néanmoins plus que réalisable dès lors que l’on recourt à des solutions garantes de la qualité de l’expérience, de la réduction des risques et du respect des enjeux sociétaux.

Plus concrètement, il vous faut des technologies capables d’améliorer l’observabilité réseau, la résolution des problèmes et la surveillance de l’infrastructure. Bref, c’est en se dotant des bons outils que les acteurs des assurances pourront se réinventer autour de ce gisement sous-exploité qu’est la data. Ils auront ainsi toutes les cartes en main pour améliorer l’expérience utilisateur et relever les grands défis éthiques, financiers et opérationnels à venir.

Dès lors, cela exige de repenser le modèle opérationnel pour passer d’une approche purement transactionnelle à une démarche résolument relationnelle. L’objectif : transformer vos assurés en fidèles ambassadeurs de votre marque. C’est là que la transformation digitale entre en scène pour vous aider à optimiser la gestion des performances, à gagner des parts de marché et à moderniser vos opérations. Un pari gagnant pour vos clients, vos équipes et votre entreprise dans son ensemble.





# Enjeux : S'adapter à un secteur en perpétuelle mutation

---

Dans un monde des assurances en constante évolution, le métier des compagnies s'apparente souvent à un exercice d'équilibriste. Entre la réduction des risques, le respect des réglementations, les engagements RSE et la cybercriminalité endémique (une préoccupation majeure pour **82 %** des PDG de sociétés d'assurance<sup>2</sup>), les acteurs du secteur ont un programme bien chargé. Et ce, avant même de pouvoir se pencher sur la question de l'expérience utilisateur, un enjeu de compétitivité majeur sur ce marché extrêmement disputé. Si cette mission vire au casse-tête, c'est que l'heure du changement a sonné.

Et ce changement passe par un accès rapide à des données fiables. Le problème, c'est que tant que vous dépendez de systèmes, d'applications et de centres d'appel d'ancienne génération, le service client devra se contenter des moyens du bord. L'action de ces équipes au contact direct du client est pourtant décisive. Les assureurs ne peuvent plus se contenter d'intervenir uniquement aux trois grands jalons que sont la souscription du contrat, son renouvellement et la déclaration de sinistre. Aujourd'hui, un parcours d'achat type compte entre **17** et **27** interactions digitales<sup>3</sup>, soit autant d'occasions de commettre une erreur préjudiciable à votre relation client.

Mais si l'on veut y voir le verre à moitié plein, ces points de contact sont aussi des opportunités de faire pencher la balance en votre faveur. Dès lors que tous les éléments sont en place, vous pouvez offrir à vos clients des expériences intuitives, personnalisées et irréprochables sans compromettre le potentiel de croissance de votre compagnie. À l'heure où les jeunes générations s'inscrivent dans une quête de sens et cherchent à faire la différence par leurs actions, vos collaborateurs et vos clients veulent du changement. Et pour amorcer ce virage, il vous faut des technologies adaptées.



# Risque, réputation et respect

## Modernisez vos systèmes



Optimisez vos centres d'appel et garantisiez la mise à jour permanente de vos systèmes de polices, de traitement des sinistres et autres applications mobiles de vos collaborateurs. Vous pourrez ainsi résoudre rapidement les problèmes de vos clients et prendre les décisions justes et rapides indispensables à votre compétitivité.

## Améliorez l'environnement de travail



En boostant les performances applicatives, la transformation digitale améliore l'efficacité et la productivité de vos collaborateurs sur chaque canal. Des avancées technologiques qui améliorent leur bien-être et libèrent leur potentiel, quel que soit leur lieu de travail.

## Protégez vos données



À l'heure où la réduction du risque constitue un enjeu capital pour toutes les entreprises, la sécurisation des données relève de la priorité absolue. D'où la nécessité de technologies résilientes. Métriques actives pour la validation des changements, communications sécurisées, reporting simplifié... chaque rouage compte.

## Visez la neutralité carbone



Œuvrer au respect et à la protection de la planète n'est pas seulement une exigence réglementaire, mais le devoir de tous. Faire le choix de solutions technologiques durables pour contribuer à un monde meilleur représente un changement qui inspire confiance dans votre marque assureur.

# Solutions : Lever les obstacles grâce à la transformation digitale

À l'ère du digital, toutes les opérations doivent s'imbriquer et s'interconnecter de manière totalement transparente. Pas question de recourir à des outils complexes et silotés pour gérer la performance. La modernisation de votre activité doit venir de l'intérieur, et elle doit s'appuyer sur des opérations unifiées, plus efficaces et plus rapides. C'est là que la transformation de votre entreprise prend sa source.

En général, les technologies de rupture sont perçues comme l'une des deux grandes menaces à la croissance dans le secteur des assurances aujourd'hui<sup>4</sup>. Ce que l'on sait moins en revanche, c'est que l'adoption de l'IA, de l'automatisation et d'autres innovations devrait engendrer un gain de productivité de **37 % d'ici 2025**<sup>5</sup>.

## La modernisation, premier pas vers la transformation

### Accélérer la résolution des problèmes

Reproduisez et automatisez les bonnes pratiques pour donner aux équipes IT les moyens de corriger promptement les dysfonctionnements.

### Réduire les risques

Priorisez les mesures de sécurité robustes et proposez des solutions de gestion des risques, notamment les technologies de détection et de prévention des fraudes.

### Unifier les données

Collectez et centralisez les données télémétriques pour dresser un tableau des expériences réelles des utilisateurs sur l'ensemble de votre écosystème digital, sans recourir à un échantillonnage peu fiable.

### Transformer l'information en action

Recevez des données contextualisées, filtrées et priorisées qui vous permettront d'identifier et de résoudre les problématiques prioritaires de chaque domaine IT.

En s'emparant du potentiel de ces nouvelles solutions d'information et de visibilité sur le parcours client, les équipes peuvent se recentrer sur des missions plus stratégiques. Amélioration des expériences collaborateurs, hausse de la fidélisation client, impulsion de la croissance... les avantages sont multiples.

La transformation digitale peut alors devenir la clé d'un service d'excellence où chaque client peut accéder aux options de support de son choix : en ligne, sur l'application mobile, via le centre d'appel ou sur le terrain avec les experts. L'interconnexion de toutes ces interactions donne corps à une expérience client omnicanale qui non seulement optimise les opérations comme jamais auparavant, mais aussi ouvre la voie à de nouvelles opportunités commerciales.

# Perspectives : Réinventer les expériences dans l'univers des assurances

En centralisant les données télémétriques des appareils, applications et réseaux au sein d'une seule et même plateforme, vous obtiendrez des éclairages pointus et contextualisés sur l'expérience utilisateur dans tout votre espace digital. Seule cette approche unifiée vous permettra de renforcer votre relation client et d'améliorer votre rentabilité. Toutefois, à l'heure où nombre d'équipes IT font face à une multitude de défis, assurer un tel niveau d'observabilité n'est pas chose aisée.

La bonne nouvelle, c'est qu'il existe un moyen de conquérir de nouveaux clients, de réduire les risques et de garantir une croissance rentable et pérenne. Cette solution technologique donne à votre entreprise et à vos forces vives les moyens de réinventer les métiers des assurances.

## Commencez par moderniser



Accélérez votre transformation digitale en modernisant vos principales applications d'administration des polices et de déclaration de sinistres. Côté centres d'appels, optimisez vos opérations pour accélérer la résolution des problèmes. Enfin, préparez votre environnement technologique aux enjeux de demain en misant sur des expériences omnicanales à la fois efficaces, conformes et centrées sur les assurés.

## Optimisez l'expérience collaborateur



Maximisez l'efficacité de vos salariés où qu'ils se trouvent pour limiter les erreurs, booster la performance et concrétiser tout le potentiel de vos systèmes. En optimisant vos réseaux, applications et appareils, vous réduisez les coûts et simplifiez les opérations pour recentrer vos équipes sur leur cœur de métier, avec à la clé des gains de productivité dans toute l'entreprise.

## Générez de nouveaux relais de croissance



Abandonnez l'approche purement transactionnelle au profit d'une démarche transformationnelle. Pour commencer, misez sur l'IA pour obtenir une visibilité complète sur tous les canaux, optimiser chaque interaction et ainsi réinventer votre parcours client. Vous pourrez ainsi améliorer votre taux de fidélisation et créer de nouvelles opportunités commerciales.

## Réduisez les risques et respectez la réglementation



L'instauration d'une relation de confiance repose sur le suivi des performances. Elle passe aussi par la conformité réglementaire et le respect des objectifs RSE. Assurez l'intégrité de vos données et créez un socle technologique résilient pour protéger votre entreprise. Accélération de la transformation digitale, réduction des risques et optimisation des expériences omnicanales : telle est la formule gagnante pour asseoir votre réputation. Avec Riverbed, exploitez toute la puissance des technologies de pointe pour renforcer la fidélité à votre marque et aborder en toute confiance l'avenir de votre secteur.





# Partenariat gagnant : Cap sur des expériences qui assurent avec Riverbed

---

Chez Riverbed, nous offrons aux acteurs des assurances les solutions ouvertes, composables et agiles dont ils ont besoin pour simplifier leur infrastructure, se transformer et se préparer aux grands enjeux d'avenir. Contrairement à d'autres outils d'observabilité, la plateforme Riverbed intègre les données de tout l'environnement IT et collecte la télémétrie sur toute la stack technologique; et ce pour chaque transaction de l'écosystème digital.

À dire vrai, Riverbed offre la seule plateforme garante d'une vraie visibilité de bout en bout. Nos solutions offrent aux compagnies d'assurance l'agilité et la puissance nécessaires pour réduire leurs coûts IT et surclasser leurs concurrents. En établissant des corrélations entre les performances et les métriques métiers (chiffre d'affaires, taux de conversion, taux d'abandon, etc.), vos équipes pourront recentrer leurs efforts sur les problématiques prioritaires.

Nos outils AIOps en mode SaaS font remonter les problèmes potentiels et automatisent leur remédiation proactive. Les équipes IT peuvent ainsi se recentrer sur des projets stratégiques de transformation digitale. L'avantage est double. D'un côté, vous pouvez améliorer de **20%** la productivité des collaborateurs sur 3 ans, comme cela a déjà été prouvé. De l'autre, vous offrez à vos clients des expériences personnalisées, gage de fidélisation et de rentabilité à long terme.



# La puissance de l'observabilité unifiée

1

**10 des 15** plus grandes compagnies d'assurance dans le monde font confiance à Riverbed

2

Plus de **200 000** ordinateurs portables, postes de travail et VDI dans le secteur des assurances bénéficient de l'observabilité unifiée.

3

La plateforme d'observabilité de Riverbed est utilisée par des sociétés d'assurance dans plus de **170** pays.

“ Nous sommes maintenant en mesure d'évaluer l'expérience utilisateur à distance, de manière proactive et non invasive. C'est d'une importance capitale, car l'entreprise ne peut se permettre aucune interruption dans la productivité de ses salariés. Il est extrêmement plus bénéfique pour nous de nous appuyer sur des données factuelles plutôt que sur un feedback glané par-ci, par-là.”

Joost Smit, Architecte et ingénieur solution Digital Workplace, **Swiss Re**<sup>6</sup>



# Découvrez comment Riverbed aide les acteurs des assurances à offrir une expérience digitale hors pair.

DEMANDEZ VOTRE DÉMO GRATUITE >

1, 5 Deloitte 2024 Global Insurance Outlook

2, 4 KPMG 2023 Insurance CEO Outlook

3 Just Global Research 2023

6 Étude de cas Riverbed : Swiss Re

## riverbed

Des réseaux aux utilisateurs, en passant par les applications, Riverbed est le seul acteur du marché à fournir des données télémétriques complètes qui informent et accélèrent chaque interaction. Pour les entreprises, cette richesse collective se traduit en gains de performance et en expérience digitale irréprochable côté utilisateurs. Les solutions Riverbed s'articulent autour de deux portefeuilles leaders : d'une part, Alluvio, une gamme Unified Observability différenciée qui unifie les données, les analyses et les actions entre les domaines IT pour déployer des expériences digitales homogènes et sécurisées ; et d'autre part, Acceleration, qui permet d'accélérer la performance de n'importe quelle application, sur n'importe quel réseau et quel que soit l'emplacement des utilisateurs. Forts d'un réseau mondial de milliers de partenaires et de clients leaders dans leurs domaines – dont 95 % figurent au Fortune 100 – nous contribuons à optimiser chaque clic et chaque expérience digitale. Riverbed. La puissance de l'expérience est confirmée. Pour en savoir plus, rendez-vous sur [riverbed.com/fr/](https://riverbed.com/fr/)

© 2024 Riverbed Technology LLC. All rights reserved. Riverbed and any Riverbed product or service name or logo used herein are trademarks of Riverbed Technology. All other trademarks used herein belong to their respective owners. The trademarks and logos displayed herein may not be used without the prior written consent of Riverbed Technology or their respective owners. MSHD\_1925\_Ebooks\_Insurance\_CSuite\_FR\_070524