

ASSURANCES: Digitalisation de la gestion des sinistres



Parlez à un expert

Contexte

Le parcours assuré de la déclaration d'un sinistre jusqu'à l'indemnisation, devient un critère d'évaluation de l'expérience client. Il est donc important de fournir un circuit personnalisé, et multicanal aux assurés afin de les fidéliser et les satisfaire. Ainsi optimiser la gestion des sinistres, c'est permettre une meilleure expérience de l'assuré !

Un de nos clients a choisi d'automatiser la gestion de ses sinistres pour offrir à ses assurés :



Un parcours de
soumission
digitalisé



Une fluidité des
échanges



Une gestion
automatisée des
sinistres

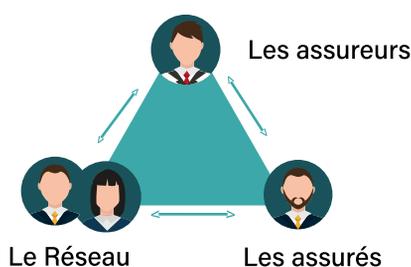


Une satisfaction
de ses clients



Les automatismes déployés pour le client ont permis de favoriser l'interconnexion entre les assurés, les assureurs et le réseau (experts, consultants,...)

Nous avons centralisé tous les sinistres sur une seule plateforme grâce à un portail web qui déclenchera un workflow pour assigner la déclaration à une équipe selon des compétences prédéfinies et les contrats de l'assuré. Ainsi les avantages ont été :



Une digitalisation du parcours de gestion de sinistres

L'assuré se rend sur la plateforme, déclare son sinistre et a la possibilité de joindre les documents relatifs à sa demande. L'agent sinistre reçoit les informations et détails sur la déclaration de son assuré, et ouvre le dossier dans le système. Automatiquement l'assuré reçoit par message son numéro de dossier. Par la suite, la demande est assignée à l'expert compétent qui jugera de la nécessité de se déplacer ou pas pour procéder à une enquête. Ensuite, il renseigne au niveau de la plateforme les résultats de son enquête (Rapport). Pendant ce temps l'assuré et l'assureur sont informés de l'avancée du dossier jusqu'au moment de l'indemnisation.

Une base de données centralisée des contrats clients

Tous les contrats des assurés sont visibles par les collaborateurs habilités (assureurs, experts, assurés) et le top management (commerciaux) pour prendre des actions dans une logique proactive.

