

# PEGA CUSTOMER SERVICE FOR INSURANCE

PROPOSER UN SERVICE CLIENT PERSONNALISÉ AVEC L'EFFICACITÉ D'UNE CHAÎNE DE PRODUCTION

## ASSURANCE

### EN BREF

#### LE DÉFI À RELEVER

Les compagnies d'assurance doivent à la fois se démarquer par l'expérience client qu'elles proposent et améliorer la productivité de leur service client. Les solutions CRM classiques manquent de souplesse et ne donnent pas de conseils sur la meilleure manière de gérer un client. Il en résulte un volume excessif de tâches manuelles, des résolutions génériques, un traitement hétérogène entre les différents canaux et une faible capacité d'adaptation au changement.

#### LA SOLUTION

La solution Pega Customer Service for Insurance s'affranchit des obstacles créés par les solutions CRM classiques. Avec Pega, vous pouvez transformer vos meilleures pratiques en processus rationalisés qui orientent dynamiquement les téléconseillers au fil des interactions, adaptent automatiquement la prestation de service en fonction du canal ou dispositif concerné et permettent de faire rapidement face aux éventuelles évolutions, sans programmation préalable.

### UNE EXPÉRIENCE OPTIMISÉE À MOINDRE COÛT

Une grande mutuelle d'assurance-vie nord-américaine a voulu révolutionner l'expérience offerte par son service client en proposant une plate-forme de relation client centrée sur le client. Grâce à Pega, cette société a amélioré l'expérience client de 50 %, ramené la durée de formation des téléconseillers de neuf semaines à seulement deux demi-journées et fusionné une douzaine de systèmes de service client en un seul.

### MOBILISER LES CLIENTS AVEC UN SERVICE SIMPLIFIÉ ET RATIONALISÉ

Avec Pega Customer Service for Insurance, dépassez la vision transactionnelle et orientée données entretenue avec les assurés. Seule Pega associe les données, les objectifs et la gestion des processus métier pour offrir une vue complète et personnalisée de chaque assuré. Des processus intelligents automatisent la prise de décision si bien que les téléconseillers proposent toujours une réponse adaptée à la situation, au moment opportun. Les interactions sont donc centrées sur le client et garantissent une efficacité maximale qui bénéficie aussi bien au client qu'à votre société.

#### ■ Améliorer la productivité et les compétences des téléconseillers

Remplacez la masse de données par un système d'interface unifié et des processus dynamiques qui utilisent le contexte des interactions pour proposer les écrans, le script, les connaissances et les données appropriés, ainsi que les actions pertinentes pour chaque téléconseiller, chaque client et chaque situation.

#### ■ Offrir un service cohérent sur tous les canaux

Élaborez votre stratégie de service client une fois pour toutes, puis déployez-la partout avec Pega, qui adapte le processus de manière dynamique pour qu'il corresponde à chaque canal de service. Les interactions passent d'un canal à l'autre et d'un appareil à l'autre en toute transparence et sans perte de contexte.

#### ■ Simplifier et rationaliser le travail de bout en bout

Avec la solution de pointe Case Management, l'automatisation des tâches et l'intégration simple avec les systèmes de gestion d'entreprise, proposez des services ciblés en temps utile afin d'optimiser les tâches des agents et d'automatiser processus, données et canaux impliqués lors de la résolution d'une demande client.

#### ■ Atteindre une souplesse métier sans précédent

La solution Pega Customer Service for Insurance repose sur Build for Change®, la technologie de Pega qui offre une souplesse sans précédent pour réagir aux opportunités métier et aux réglementations en constante évolution. Pega complète cette technologie agile par une flexibilité de déploiement optimale, vous permettant ainsi de tirer parti de ses solutions, de les déployer dans le cloud ou sur site et de passer de manière transparente d'un environnement à l'autre.

# PEGA CUSTOMER SERVICE FOR INSURANCE

## LA DIFFÉRENCE PEGA

### Optimiser la valeur de chaque interaction

- Un système d'interface dynamique et intuitif guide les téléconseillers à chaque étape du processus.
- La recherche proactive de connaissances et les scripts contextualisés garantissent la communication appropriée des procédures et règlements aux clients.
- Un profil client riche couvre les divisions métier, les produits, les régions et les cas client, avec la vision approfondie nécessaire pour personnaliser chaque expérience.
- L'automatisation du travail de bout en bout assure une gestion des tâches conforme à la politique de service, notamment pour la mise en file d'attente, l'acheminement basé sur les compétences, la transmission du dossier à un niveau hiérarchique supérieur en fonction des contrats de niveau de service et la définition des priorités.
- La fonctionnalité de notation avec recommandation rassemble et applique automatiquement les commentaires des clients directement dans le processus pour favoriser l'amélioration continue.
- Les règles configurables, les systèmes d'analyse sophistiqués et la prise de décisions en temps réel et en contexte permettent d'anticiper les besoins des clients et de recommander la « Next-Best-Action », voire de suggérer une offre pertinente au moment approprié.
- La gestion unifiée des canaux (téléphone, courrier électronique, chat, libre-service Web, veille et interactions sur les réseaux sociaux) permet aux clients de commencer la relation sur n'importe quel canal, puis de passer de manière transparente à un autre sans perte de contexte.

### Optimiser la visibilité et le contrôle

- L'utilisation d'outils bureautiques familiers pour configurer les processus liés aux services simplifie nettement la gestion des processus complexes tels que les cas, les tâches, les affectations de tâches, la mise en file d'attente, l'acheminement, la remontée d'incidents, la définition des priorités et les évaluations de qualité.
- Les flux de cas dynamiques vous permettent de répondre instantanément aux nouveaux événements en identifiant les procédures ad hoc courantes et en les transformant en processus automatisés via des modèles de cas réutilisables.
- Un tableau de bord pour le reporting en temps réel, des pistes d'audit complètes, des rapports prédéfinis puissants et des fonctions de simulation offrent visibilité et contrôle sur l'ensemble du processus.

### Déploiement rapide et adaptation en continu

- La mise en œuvre autonome ou l'intégration rapide via des applications composites facilitent le déploiement d'un nouveau système d'interface ou l'exploitation des fonctions Pega au sein de votre infrastructure de services actuelle.
- Les modèles de données et les processus de service préintégré, tels que le traitement des demandes, les changements de couverture ou de contrats, les demandes de couverture et les déclarations de sinistre, accélèrent le déploiement.
- Les fonctionnalités d'intégration basées sur les normes permettent de combiner les processus rationalisés de Pega avec les systèmes hérités et tiers afin d'optimiser la valeur des investissements existants et d'éviter toute redondance des données.

**Recommandation de la « Next-Best-Action »**

**Téléconseillers guidés par les meilleures pratiques en marketing**

**Analyse prédictive et adaptative indiquant la pertinence des offres pour chaque client**

La solution Pega Customer Service for Insurance oriente dynamiquement les interactions avec les clients en unifiant les systèmes d'interface des centres de contact et en adaptant la prestation de service en fonction du canal et du dispositif utilisés.