

ORCHESTRATION DE LA RELATION CLIENT ASSURANCE : *Salesforce, IA et CCM*

Une chaîne de valeur optimisée pour
une expérience client fluide

SOMMAIRE

- ✓ **I/ Contexte et enjeux du marché assurance**
- ✓ **II/ Le tryptique : Salesforce, CCM et IA**
 - 1/ Salesforce
 - 2/ CCM
 - 3/ L'intelligence artificielle
- ✓ **III/ Usages et cas d'application prioritaires**
 - 1/ *Cas n°1* : Souscription et contractualisation intelligentes
 - 2/ *Cas n°2* : Gestion des sinistres et communications réglementaires
 - 3/ *Cas n°3* : Automatisation des parcours, conformité et traçabilité
- ✓ **IV/ Proposition de valeur JLC Consulting et du système intégrateur Salesforce**
- ✓ **V/ Conclusion**

CONTEXTE ET ENJEUX DU MARCHÉ ASSURANCE

01

TRANSFORMATION STRUCTURELLE DU SECTEUR ASSURANCE ET PRÉVOYANCE

Impact de l'intelligence artificielle

L'IA révolutionne les attentes clients en offrant des interactions personnalisées et quasi immédiates, transformant les opérations internes.

Complexité des parcours clients

Les parcours clients sont multi-produits, multi-canaux et multi-acteurs, nécessitant une cohérence contractuelle et réglementaire stricte.

Pression réglementaire accrue

Les exigences grandissent en traçabilité, conformité documentaire, protection des données et gouvernance de l'IA.

Limitations des systèmes historiques

Les anciens CRM cloisonnés peinent à répondre aux nouveaux défis d'intégration et d'automatisation dans l'assurance.



A hand in a dark suit jacket points its index finger towards a grid of white user icons on a dark background. The icons are arranged in a pattern that tapers to the right. A large orange arrow points from the top left towards the bottom right, partially overlapping the grid of icons.

L'OBSOLESCENCE DES CRM TRADITIONNELS FACE AUX NOUVEAUX USAGES

Limites des CRM traditionnels

Les CRM classiques sont trop centrés sur les données et manquent d'intégration avec outils documentaires et éditiques.

Défis dans l'assurance

Les CRM cloisonnés ne gèrent pas efficacement les parcours complexes ni la traçabilité réglementaire des échanges.

Intégration de l'intelligence artificielle

L'IA doit être intégrée nativement dans une plateforme ouverte pour orchestrer données, processus et contenus efficacement.

Évolution vers des plateformes globales

Les outils peu évolutifs sont remplacés par des plateformes d'orchestration globales, standard du marché.

DU CRM À L'ORCHESTRATION GLOBALE DE LA RELATION CLIENT

Passage d'outils à orchestration

L'assurance évolue d'une juxtaposition d'outils vers une orchestration globale cohérente des interactions clients.

Cycle de vie client complet

L'orchestration couvre toutes les étapes : prospection, souscription, gestion des contrats et sinistres, fidélisation.

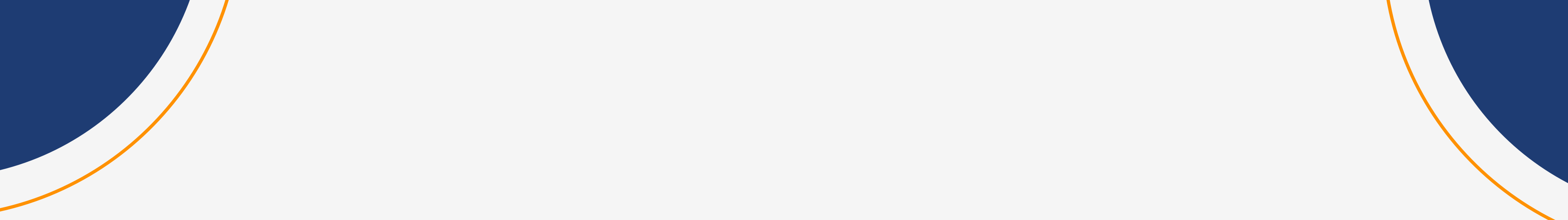
Synchronisation canaux et documents

Une synchronisation parfaite entre canaux digitaux et documents officiels assure cohérence et conformité.

Plateforme centralisée augmentée par IA

Une plateforme centrale pilotée par CCM et IA permet personnalisation et automatisation sécurisée des documents.





LE TRYPTIQUE : SALESFORCE, CCM ET IA

02

1 - SALESFORCE COMME PLATEFORME D'ORCHESTRATION DES PARCOURS ASSURANCE



VUE CLIENT À 360°

Salesforce centralise données contractuelles, interactions multicanales et événements métiers pour une gestion client complète.



AUTOMATISATION DES PARCOURS

La plateforme déclenche automatiquement des actions lors d'événements clés comme souscription ou déclaration de sinistre.



INTÉGRATION ET ÉCOSYSTÈME OUVERT

Salesforce facilite l'intégration avec des outils spécialisés, notamment les solutions de CCM, pour une orchestration cohérente.



INTELLIGENCE ARTIFICIELLE INTÉGRÉE

Einstein et d'autres IA métiers assistent les conseillers, anticipent les besoins et optimisent les parcours clients continuellement.

2 - LE CCM COMME POINT DE VÉRITÉ ET DE CONFORMITÉ DOCUMENTAIRE



RÔLE STRATÉGIQUE

Le CCM est crucial pour gérer les documents officiels et garantir la conformité dans le secteur de l'assurance.



CONFORMITÉ ET TRAÇABILITÉ

Le CCM assure la traçabilité des versions, canaux de diffusion, et dates d'envoi pour une conformité rigoureuse.



ORCHESTRATION INTÉGRÉE AVEC SALESFORCE

Salesforce pilote le déclenchement des documents tandis que le CCM gère leur génération, diffusion et archivage.

3 - L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE AU SERVICE DE LA PERSONNALISATION ET DE L'EFFICACITÉ



PERSONNALISATION AVANCÉE

L'IA personnalise les interactions en adaptant messages et offres au profil et contexte de chaque client.



AUTOMATISATION DES TÂCHES

L'IA automatise les tâches répétitives comme la génération de courriers standards et l'analyse documentaire.



SUPPORT MÉTIER INTELLIGENT

L'IA intégrée agit comme copilote, suggérant les actions et identifiant les risques pour optimiser les parcours clients.



CONFORMITÉ ET GOUVERNANCE

L'IA doit être explicable, traçable et maîtrisée pour respecter les exigences réglementaires strictes.

USAGES ET CAS D'APPLICATION PRIORITAIRES

03

CAS N°1 : SOUSCRIPTION ET CONTRACTUALISATION INTELLIGENTES

ORCHESTRATION DU PARCOURS CLIENT

1

Salesforce orchestre le parcours de souscription, de la collecte des données à la validation finale, garantissant fluidité et personnalisation.

ANALYSE ET DÉTECTION PAR IA

2

L'intelligence artificielle analyse les profils clients, propose des garanties adaptées et détecte les incohérences ou risques potentiels.

AUTOMATISATION DES DOCUMENTS CCM

3

Le CCM génère automatiquement devis et contrats intégrant clauses réglementaires, assurant traçabilité et conformité complète.

BÉNÉFICES ET RÉSULTATS

RÉSULTAT

Cette approche réduit les délais de souscription, améliore l'expérience client et sécurise les engagements de l'assureur.

CAS N°2 : GESTION DES SINISTRES ET COMMUNICATIONS RÉGLEMENTAIRES

CENTRALISATION DES SINISTRES

1

Salesforce permet de centraliser les informations et interactions tout au long du parcours de gestion des sinistres.

ASSISTANCE PAR INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

2

L'IA aide à analyser les dossiers, prioriser les cas et détecter les fraudes potentielles rapidement et efficacement.

COMMUNICATION CLIENT AUTOMATISÉE

3

Le CCM automatise la génération et la diffusion des communications réglementaires personnalisées et tracées.

AMÉLIORATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

RÉSULTAT

Cette approche améliore la transparence, réduit les délais de traitement et garantit la conformité réglementaire.

CAS N°3 : AUTOMATISATION DES PARCOURS, CONFORMITÉ ET TRAÇABILITÉ

AUTOMATISATION DES PARCOURS CLIENTS

TRAÇABILITÉ DOCUMENTAIRE

CONFORMITÉ GRÂCE À L'IA

EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE ACCRUE

1

Le triptyque Salesforce, CCM et IA permet d'automatiser tous les parcours clients et processus documentaires en assurance.

2

La traçabilité garantit le suivi précis des documents envoyés, leur version et leur destinataire.

3

L'intelligence artificielle détecte les anomalies et assure que les communications respectent les normes réglementaires.

RÉSULTAT

Cette automatisation globale réduit les risques et permet de se concentrer sur des tâches à haute valeur ajoutée.

PROPOSITION DE VALEUR JLC CONSULTING ET INTÉGRATEUR SALESFORCE

04

UNE ALLIANCE UNIQUE ENTRE EXPERTISE SALESFORCE ET MAÎTRISE DU CCM

EXPERTISE EN INTÉGRATION SALESFORCE

L'intégrateur apporte une expertise reconnue en intégration Salesforce, architecture de plateformes et solutions CRM et IA à grande échelle.

ALLIANCE POUR TRANSFORMATION GLOBALE

Ensemble, ils connectent Salesforce, IA et CCM pour une transformation cohérente et industrielle adaptée aux secteurs métiers et IT.

MAÎTRISE DU CCM ET CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE

JLC Consulting maîtrise les chaînes de diffusion, la logique éditique et les enjeux du CCM dans des environnements réglementés.

INTERLOCUTEURS CIBLES ET APPROCHE DE VENTE



DÉCIDEURS STRATÉGIQUES

Directeurs commercial, marketing et relation client qui valorisent l'orchestration globale et l'amélioration de l'expérience client.



RESPONSABLES TECHNIQUES

DSI et responsables CRM/Salesforce recherchent une rationalisation et une réponse aux limites des systèmes existants.



CONFORMITÉ ET ÉDITIQUE

Responsables éditique et conformité focalisés sur la maîtrise documentaire, traçabilité et respect réglementaire.

APPROCHE COMMERCIALE COHÉRENTE

Discours centré sur parcours clients, conformité et valeur métier pour bâtir confiance et différenciation.



CONCLUSION

05



ORCHESTRER, MATÉRIALISER ET PERSONNALISER LA RELATION CLIENT ASSURANCE

Orchestration intelligente

- 1** Salesforce coordonne les processus et interactions pour une expérience client fluide et cohérente.

Matérialisation et conformité

- 2** Le CCM assure la matérialisation des engagements clients tout en garantissant la conformité réglementaire.

Personnalisation par IA

- 3** L'intelligence artificielle personnalise et améliore chaque étape du parcours client pour mieux répondre aux besoins.

Transformation durable

JLC Consulting et l'intégrateur Salesforce accompagnent les assureurs vers une relation client plus efficace et humaine.

MERCI DE VOTRE ATTENTION

Contact privilégié : Jean-Luc Cervera

 jean-luc.cervera@jlcconsulting.eu