



PROJET & TRANSFORMATION

« EXPÉRIENCE CLIENT ET EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE »

La satisfaction client est devenue l'un des enjeux majeurs pour les acteurs du secteur de l'assurance : proposer une expérience relationnelle digitale fluide et intuitive est un atout non négligeable pour se différencier et fidéliser ses assurés.

Entre autres canaux, les portails web ou applications pour smartphone sont de plus en plus plébiscités : ces outils sont disponibles à tout moment et permettent aux assurés de réaliser leurs démarches avec une forte autonomie. Ces plateformes représentent également un levier d'optimisation important de la performance opérationnelle et des activités de gestion, notamment par l'orientation vers les services adaptés ou l'intégration automatique des données saisies.

En revanche, pour une réelle efficacité, ces plateformes doivent être pensées et architecturées afin d'éviter certains écueils et qu'elles ne s'avèrent contre-productives (fonctionnalités manquantes, arborescence de choix inadéquate, champs libres empêchant une réelle exploitation des data, ...)

Le déploiement de plateformes digitales, leur refonte ou l'ajout de fonctionnalités sont des projets structurants et complexes qui nécessitent de combiner compétences organisationnelles et expertises métiers afin de garantir *in fine* la meilleure satisfaction client et l'excellence opérationnelle.



Les équipes **Projet & Transformation** de FRAERIS vous accompagnent dans vos projets « Expérience Client et Excellence Opérationnelle » et leurs différentes étapes clés :



Expérience Client



Excellence Opérationnelle



Fonctionnalités en ligne

Intégrer des fonctionnalités en self-care et les formulaires utiles (catégoriser les demandes, récolter les données dans des champs préformatés, limiter les champs de saisie libre, collecter les documents nécessaires)



Distribution des tâches

Organiser la distribution des demandes vers les équipes compétentes (supprimer le temps de tri et d'orientation manuelle dans la GED)



Automatisation des traitements

Implémenter des solutions d'automatisation des traitements de données

Organisation des équipes

Organiser les équipes de gestion pour recentrer les collaborateurs sur les actions à valeur ajoutée



Suivi de l'efficacité opérationnelle

Piloter l'efficacité opérationnelle avec des KPI pertinents (suivi des flux et stocks, délais de traitement par type d'acte)



Suivi de la satisfaction client

Vérifier la satisfaction client (questionnaires, suivi des réclamations, ...)



Nos chefs de projets métiers

- Organisent vos projets dans un environnement complexe et transverse
- Disposent de fortes connaissances de vos processus métiers
- Vous apportent leurs capacités d'analyse



Nos consultants projets

- Connaissent la chaîne de traitement des demandes de bout en bout
- Animent les ateliers avec vos équipes pour identifier les solutions cibles
- Participent à la documentation de vos nouveaux process



**Actuaires
& Experts**



**Projet
& Transformation**



**Réglementaire
& Conformité**

NOUS CONTACTER :

+33 1 84 17 19 74

contact@fraeris.fr

www.fraeris.fr