

Riverbed pour les acteurs de l'assurance

Modernisez vos opérations pour offrir une expérience d'exception à vos clients et à vos collaborateurs.

Évolution des attentes des clients, concurrence de nouveaux entrants, durcissement du cadre réglementaire... tous ces changements de fond redessinent les contours du secteur de l'assurance.

De fait, 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. Les bouleversements du marché exigent 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.

Côté réglementations, les compagnies d'assurance sont également tenues de renforcer le contrôle de leurs finances, de leur sécurité et de leurs données afin de conserver la confiance de leurs clients. Le développement durable s'est par ailleurs élevé au rang de priorité : face aux nouvelles obligations en matière de RSE, les assureurs se sont fixés des objectifs « net zéro » pour jouer pleinement le rôle que l'on attend d'eux dans la protection de la planète. Ce changement en faveur d'un monde meilleur inspire confiance dans votre marque tout en renforçant sa légitimité.

L'acquisition, la satisfaction et la fidélisation des clients passent par des interactions digitales fluides. De même, la compétitivité d'une compagnie d'assurance dépendra de sa capacité à inspirer un sentiment de confiance et de sécurité à chaque interaction. D'où l'importance de pouvoir compter sur des systèmes optimisés.

Les défis de l'assurance imposent une modernisation

Impossible de résoudre ces problématiques sans moderniser vos principales applications d'administration des polices et de déclaration de sinistres. Et pour les centres d'appel, l'heure est également à la transformation. Vos systèmes d'ancienne génération doivent faire place à des solutions capables de soutenir vos processus métiers – souscription de contrats, traitement des déclarations de sinistre ou encore gestion des risques. Vous pourrez ainsi prendre les décisions justes et rapides dont dépend votre activité.

L'interopérabilité des systèmes est un impératif : pas question de recourir à des outils complexes et silotés pour gérer votre performance. La modernisation de votre infrastructure doit reposer sur la centralisation de toutes vos données, de manière à en exploiter rapidement tout le potentiel. Seule cette approche unifiée vous permettra de renforcer la relation avec vos assurés, de les fidéliser et d'augmenter votre chiffre d'affaires. C'est là que la transformation de votre entreprise prend sa source.

10 des 15 plus grandes compagnies d'assurance dans le monde font confiance à Riverbed, et nos solutions sont utilisées dans plus de 170 pays.

Repenser les systèmes d'assurance

La plupart des acteurs de l'assurance ne pourront échapper à une refonte totale de leurs systèmes. Pour garder une longueur d'avance sur la concurrence, ils doivent offrir un parcours client d'exception, sous l'impulsion de nouvelles technologies comme l'IA et l'analytique avancée.

En optimisant vos principales applications internes, vous serez à même d'établir des interactions fluides et intuitives sur l'ensemble de vos canaux – on-prem, dans le cloud ou en environnement hybride. 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 écosystème.

Et grâce à une optimisation axée sur la réduction des coûts et la rationalisation des opérations, tous vos collaborateurs IT pourront résoudre les problèmes plus rapidement, quel que soit leur niveau de compétence.

Vous réduirez ainsi les temps moyens de résolution (MTTR) tout en améliorant la satisfaction des collaborateurs. De même, vous aiderez vos équipes à se recentrer sur leur cœur de métier, avec à la clé des gains de productivité dans toute votre entreprise.

Trois options s'offrent à vous pour atteindre cet objectif : développer vous-même une nouvelle plateforme qui centralise vos principales applications, refactoriser votre système existant (en rationalisant son code ou son architecture) ou le remplacer par une solution logicielle commerciale prête à l'emploi.

« Notre outil de monitoring des performances des appareils ne nous disait rien sur l'expérience réelle de nos collaborateurs. »

Architecte Digital Workplace Solution,
compagnie d'assurance internationale

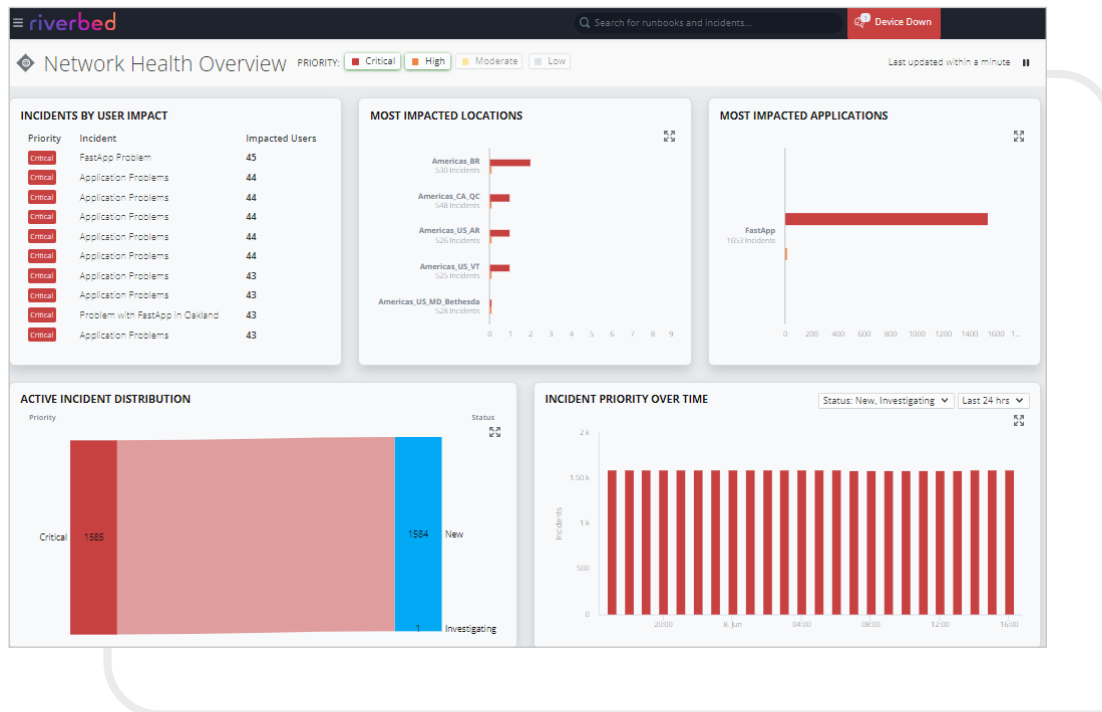


Figure 1: En présentant les données par ordre de priorité, Unified Observability améliore le processus décisionnel.

Réinventer l'expérience client dans le secteur de l'assurance

Habités à des expériences digitales de très haute qualité dans leur quotidien de consommateurs, les clients attendent le même niveau d'excellence de leur compagnie d'assurance. Après avoir fait une demande de devis en ligne ou en agence, par exemple, ils veulent pouvoir poursuivre leur parcours sur différents canaux : s'entretenir par téléphone avec un téléconseiller, puis signer le contrat sur l'application mobile de l'assureur. Tout au long de ce parcours, qui compte en moyenne 17 à 27 interactions, le client exige une expérience fluide et de qualité constante.

Par conséquent, les acteurs de l'assurance ont besoin d'un environnement technologique pérenne, garant d'interactions omnicanales centrées sur le client.

C'est là qu'entre en jeu Unified Observability, une solution qui simplifie votre infrastructure et vous offre une visibilité de bout en bout, tout en réduisant les risques. Vous accédez ainsi à des éclairages pointus qui vous permettent d'optimiser l'expérience de clients existants et de gagner une longueur d'avance sur vos concurrents dans la course aux nouveaux contrats, le tout sur fond de croissance durable et rentable.

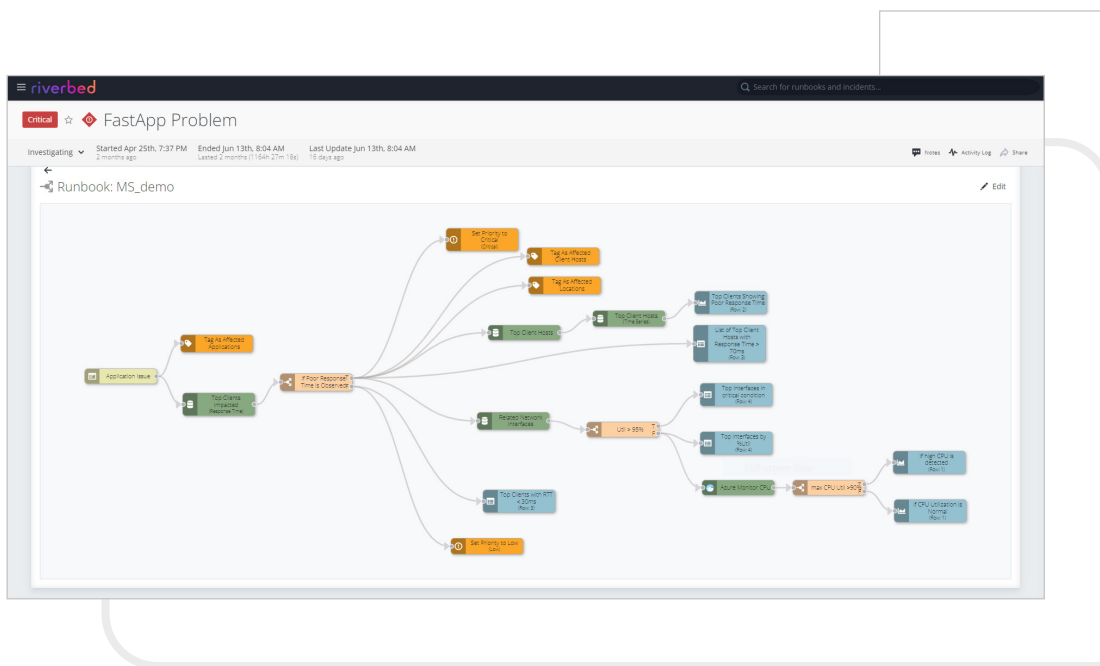


Figure 2: Unified Observability fournit des données concrètes qui sous-tendent des expériences omnicanales homogènes.

Conformité et réduction du risque : deux piliers essentiels de la confiance

L'utilisation croissante des applications cloud et SaaS, à laquelle s'ajoute l'adoption définitive du travail hybride et du télétravail, ont élargi l'éventail des risques de sécurité qui pèsent aujourd'hui sur les compagnies d'assurance. Dans ce secteur d'activité, où la réduction du risque est un enjeu opérationnel permanent, protéger tout l'environnement IT contre ces nouvelles cybermenaces est un impératif absolu.

Pour gagner la confiance de vos clients et vous conformer à des réglementations toujours plus exigeantes, votre écosystème digital doit faire l'objet d'un monitoring permanent des performances. Indicateurs actifs et outils d'analytique pour la validation des changements, dispositifs de protection des données et des communications, gouvernance et reporting simplifiés... chaque rouage compte pour créer un socle technologique résilient et assurer l'intégrité de vos données.

Outre son rôle essentiel dans la réduction des risques, la conformité présente des avantages sur d'autres plans, à commencer par celui du développement durable.

Des tableaux de bord prêts à l'emploi fournissent ainsi des données précises sur la consommation d'énergie et les émissions de CO2 aux niveaux individuel et collectif. En suggérant de modifier les paramètres d'alimentation des appareils ou en identifiant les sources de gaspillage énergétique, par exemple, Riverbed vous aide à réduire à la fois vos coûts et votre empreinte carbone.

82% des PDG de sociétés d'assurance, la cybercriminalité est devenue une préoccupation majeure.

2023 Insurance CEO Outlook – KPMG

72% des PDG du secteur ont élevé la responsabilité sociale et environnementale (RSE) au rang de levier de création de valeur.

2024 Global Insurance Outlook – Deloitte

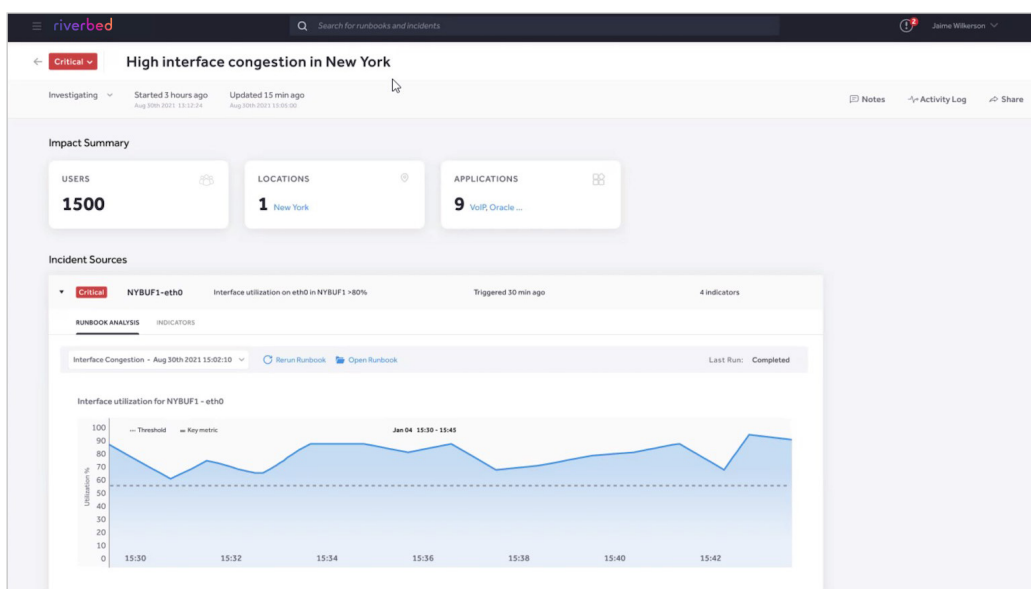


Figure 3: Les tableaux de bord prêts à l'emploi fournissent des données précises sur la consommation énergétique et les émissions de CO2 aux niveaux individuel et collectif.

En savoir plus

Chez Riverbed, nous offrons aux acteurs de l'assurance les solutions ouvertes, composables et agiles dont ils ont besoin pour simplifier leur infrastructure, se transformer et se préparer aux grands enjeux de demain. 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 confèrent à nos clients toute la transparence et l'agilité nécessaires pour offrir des expériences contextualisées, surclasser leurs concurrents et réduire les coûts IT.

Nos outils AIOps en mode SaaS détectent les problèmes potentiels en amont, puis fournissent tout le contexte nécessaire à une résolution efficace. Les équipes IT peuvent ainsi se recentrer sur les projets stratégiques de transformation digitale. L'avantage est double. D'un côté, vous boostez la productivité et l'engagement de vos collaborateurs. De l'autre, vous offrez à vos clients des expériences personnalisées d'une qualité exceptionnelle, gage de fidélisation et de rentabilité à long terme.

Pour en savoir plus sur la solution Unified Observability de Riverbed et ses avantages pour votre compagnie d'assurance, rendez-vous sur riverbed.com/fr/solutions/financial-services/.

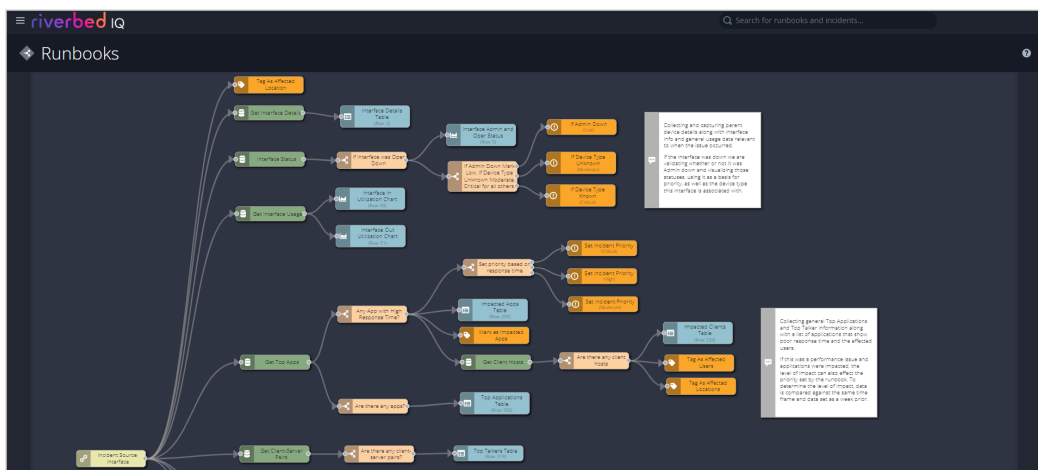


Figure 4: Riverbed IQ Runbooks.



Riverbed – Empower the Experience

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 utilisateurs, cette richesse collective se traduit en une expérience irréprochable sur l'ensemble de l'écosystème digital. Les solutions Riverbed s'articulent autour de deux gammes leaders : 1) Unified Observability, qui unifie les données, les analyses et les actions entre les domaines IT pour offrir des expériences digitales homogènes ; et 2) Acceleration, qui permet d'accélérer de manière agile, rapide et sécurisée la performance de n'importe quelle application, sur n'importe quel réseau et quel que soit l'emplacement des utilisateurs (mobiles, sur site ou en télétravail). Forts d'un réseau mondial de milliers de partenaires et de clients leaders dans leurs domaines, nous contribuons à optimiser chaque clic et chaque expérience digitale. Pour en savoir plus, rendez-vous sur riverbed.com/fr/.