

# COMMENT UTILISER L'ECM POUR SE DÉMARQUER DE LA CONCURRENCE ET GAGNER DES PARTS DE MARCHÉ ?

Bien que les métiers de l'assurance aient déjà fait l'objet d'une informatisation considérable depuis plusieurs années et poursuivent aujourd'hui leur transformation digitale, le volume important de documents papier et d'informations à traiter persiste (certificats d'assurances, contrats signés, photos de sinistres, pièces d'identité, rapports médicaux...). Des contenus qu'il convient désormais de mieux organiser afin d'améliorer le traitement des dossiers et la satisfaction client.

## 1 DÉFIS ET AMBITIONS

**DANS LES PAYS D'AFRIQUE FRANCOPHONE, LES COMPAGNIES D'ASSURANCE FONT FACE À PLUSIEURS DÉFIS :**

- Un taux de pénétration des assurances faible dans les pays concernés
- Une défiance importante de la population
- L'impossibilité de signer électroniquement (avec valeur probante)
- Une forte culture du papier et le maintien de nombreux échanges physiques de documents (synonyme de coût, de perte potentielle, etc.)
- Des informations silottées et désorganisées

**CES COMPAGNIES NOURRISSENT NÉANMOINS DE GRANDES AMBITIONS :**



Améliorer leur  
taux de  
pénétration



Renforcer leur  
crédibilité



Fiabiliser les  
processus



Améliorer la  
satisfaction  
client

## 2 LES MOYENS À METTRE EN OEUVRE POUR LES RELEVER

**POUR ATTEINDRE CES OBJECTIFS, LES COMPAGNIES D'ASSURANCES DOIVENT S'EMPARER DE DEUX SUJETS ESSENTIELS À LEUR ACTIVITÉ :**

**1** La production de documents  
(souscription, édition des offres,  
correspondances, certificats,  
justificatifs d'identité, etc.)

**2** La déclaration de sinistre  
(rapports, expertises, photos,  
compte-rendus, etc.)

**DANS LES DEUX CAS, LES CLÉS DE LA SATISFACTION RÉSIDENT DANS LA :**



Une gestion optimisée des  
demandes



La mise à jour en temps  
réel de dossiers



Le respect des délais  
(alertes, notifications,  
escalade)

## 3 POURQUOI PLACER L'ECM AU CŒUR DES USAGES ?

**L'ECM constitue une réponse adaptée à ces besoins et garantit :**

- La complétude des dossiers (contrôle et vérification de toutes les pièces constitutives des dossiers clients)
- La centralisation des documents provenant de sources multiples (mails, courriers papiers) et dans des formats différents (photos, documents, formulaires, etc.)
- Un accès sécurisé par agent commercial / agence et une collaboration facilitée

### L'ECM, UNE PLATEFORME RICHE ET ÉVOLUTIVE

Au-delà de la dématérialisation et la centralisation de la documentation, l'ECM est une solution évolutive capable également d'offrir :



La possibilité d'automatiser certains  
processus clés, comme le suivi des  
souscriptions et des déclarations de  
sinistres



La possibilité de proposer aux assurés des  
services améliorés (application mobile,  
notifications mail, accès et interaction via un  
portail dédié et personnalisé, etc.)



De nombreux KPI pour  
un reporting mis au  
service du client



Une interconnexion et une  
communication  
transparente avec le SIA  
(système d'information  
Assurance)



Une gestion en temps réel  
de la complétude des  
dossiers

**Si l'ECM est capable de répondre aux besoins métier spécifiques du secteur de l'assurance, il peut aussi répondre à des problématiques plus génériques (gestion administrative, comptabilité, ressources humaines, archives, gestion des connaissances, formation, etc.) et constituer une solution globale et unifiée dédiée au traitement de l'information.**

Pour en savoir plus, contactez-nous