

# IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

28, 29 et 30 août  
IBM Client Center Paris



#solconnect13

*Transformez vos opportunités en succès*



# IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

## IND01P1 - Secteur Assurance : Développer une nouvelle relation client plus personnalisée et plus interactive ?

Hossein Ghaffarzadeh :

Architecte Solutions Logiciels Secteur Assurances

[hghaffarzadeh@fr.ibm.com](mailto:hghaffarzadeh@fr.ibm.com) – 06 89 98 68 82

Jacques Bicard-Mandel :

Global Business Services Associate Partner

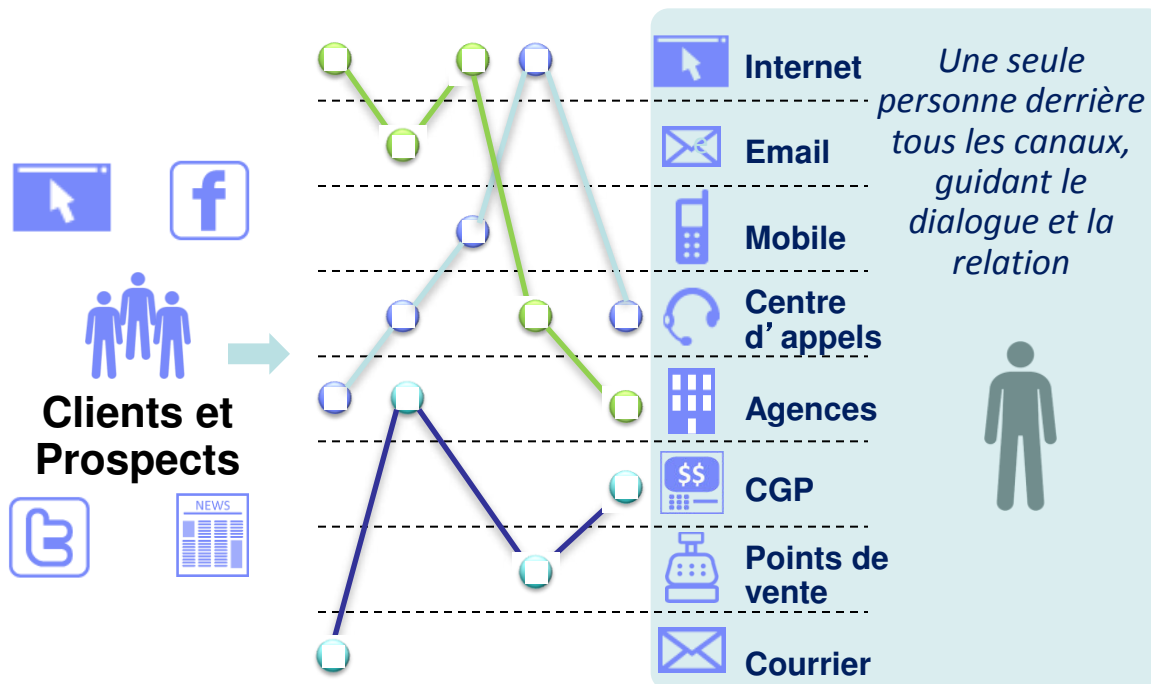
- BSP for Banking and Insurance

[jacques.bicard-mandel@fr.ibm.com](mailto:jacques.bicard-mandel@fr.ibm.com) – 06 03 12 21 20

# IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

## Les assureurs doivent repositionner le client au centre de la relation



- Une vision du client à 360° constituée en temps réel
- Des transactions assurées sans discontinuité au travers de canaux hétérogènes et de terminaux multiples
- Des offres, des produits et des services proposés en fonction du profil du client



# IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

Expérience client : modéliser le parcours client et les points d'interaction avec l'assureur dans une logique multi-canal



Empowered customers are **connected to each other**

Empowered customers **engage when you get personal**

Agent remains at the center of the customer relationship

Leaders are **redefining the value chain** around the empowered customer

28, 29 et 30 août - IBM Client Center Paris

#solconnect13



# IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

## Partie 1 : Sensibilisation des clients



28, 29 et 30 août - IBM Client Center Paris

#solconnect13



# IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

Composants	Solutions IBM
Analyse des réseaux sociaux	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>IBM Content Analytics</b></li></ul>
Vue 360° du client	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Master Data Management</b></li><li>• Agrégation d'informations disséminées (<b>InfoSphere Data Explorer</b>)</li></ul>
Segmentation des clients	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analyse prédictive (<b>SPSS</b>)</li><li>• Gestion des règles métiers (<b>ODM</b>)</li></ul>
Analyse comportementale des clients	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analyse des données Big Data (<b>IBM InfoSphere Stream et IBM Big Insight</b>)</li><li>• Analyse prédictive (<b>SPSS</b>)</li></ul>
Message personnalisé Marketing	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion des règles métiers pour proposer des offres suite à l'analyse textuelle (<b>ODM</b>)</li><li>• Campagne marketing (<b>EMM</b>)</li></ul>

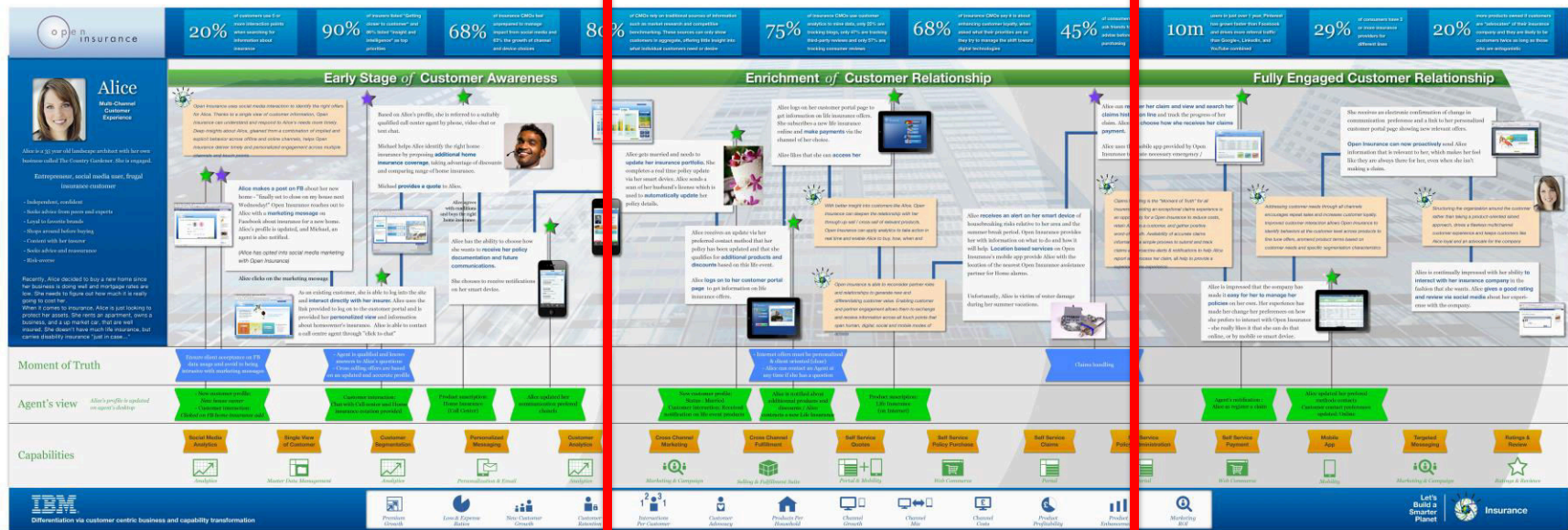




# IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

## Partie 2 : Enrichissement de la relation client



# IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

Composants	Solutions IBM
Portail Self Services Clients Poste de travail de l'agent	<ul style="list-style-type: none"><li>• Avant vente (Proposition), Vente (Contrats), Après vente (Déclarations sinistres, Factures)</li><li>• Portail en libre service (<b>IBM Portal</b>)</li><li>• Gestion du contenu (<b>Filenet et WCM</b>)</li></ul>
Mobilité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Développement et Gestion des applications pour tablette ou Smartphone (<b>Mobile First</b>)</li></ul>
Usage du Portail	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analyse de la navigation</li><li>• Analyse des points d'arrêt</li><li>• Détection des problèmes sur le site (<b>TEALEAF</b>)</li></ul>
Communication et Collaborations	<ul style="list-style-type: none"><li>• Communication instantanée avec le Call Center (<b>Sametime</b>)</li><li>• Réseau sociaux (<b>IBM Connections</b>)</li></ul>
Intégration back office	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sécuriser et accélérer le traitement des web services (<b>Datapower</b>)</li><li>• Revamping d'application 3270 (Mainframe) (<b>IBM HATS</b>)</li></ul>

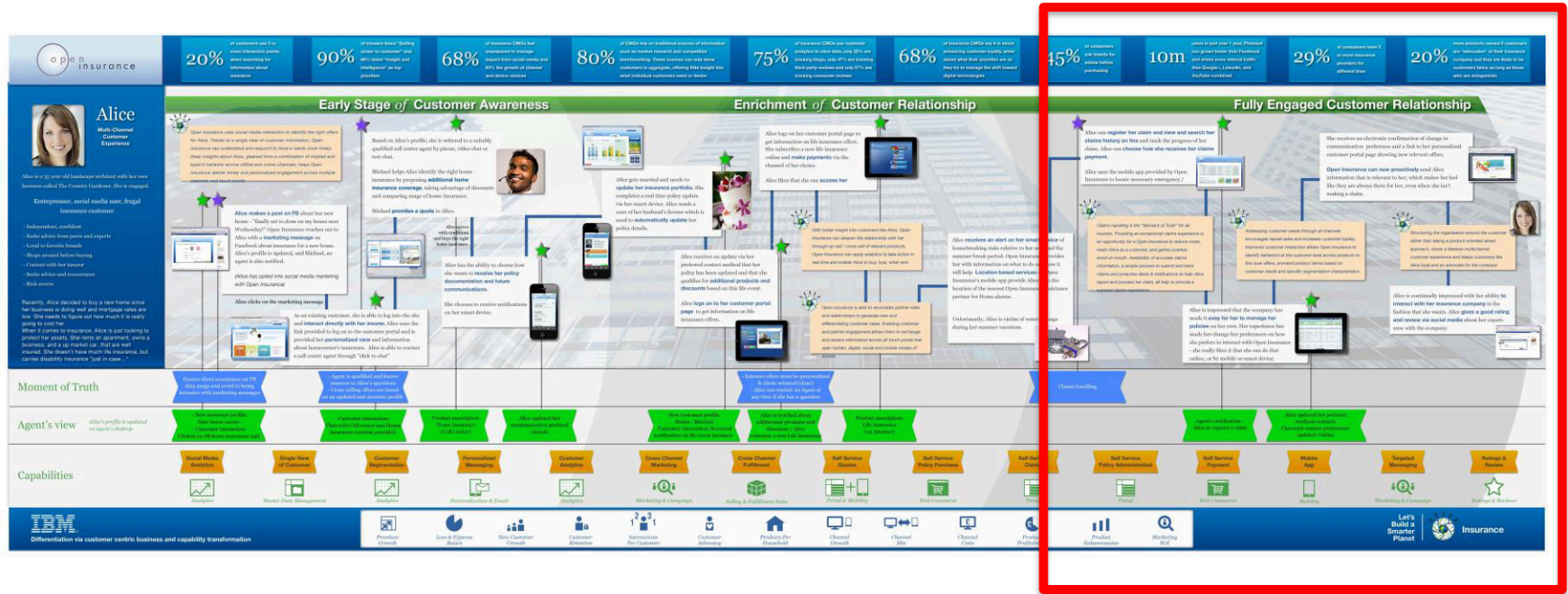




# IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

## Partie 3 : Relation client avancée



28, 29 et 30 août - IBM Client Center Paris

#solconnect13



# IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

## Prochaines étapes

- Assistez aux présentations lors de SolutionsConnect 2013 (exemples)
  - 28/08 à 14:00 et à 15h - AIM01P1      Mobile First
  - 28/08 à 14:00 et à 15h - IM01P1      Big Data et nouveautés
  - 28/08 à 16:15 - ICS04-SBI03      Réseaux sociaux d'entreprise
  - 28/08 à 16:15 - ISO03      Analyse données (Content Analytics)
  - 28/08 à 16:15 - IM01P3      Moteur de recherche (Data Explorer)
  - 29/08 à 11:00 - LEA07P1      Gestion de la fraude
  - 29/08 à 16:00 - AIM05      WebSphere DataPower
  - 29/08 à 16:00 - SAN06      Analyse Prédictive (SPSS)
  - 30/08 à 08:45 - ISO07      IBM Customer Experience (TEALEAF)
  - 30/08 à 09:45 - ISO08      IBM Marketing Center (EMM)
- Assistez aux POT (Proof of Technology)
  - Prise en main des solutions IBM sur une journée
  - <http://www-05.ibm.com/fr/events/tec/>



# IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

## Semaine 1



### Mobilisation

- Valider la démarche d'intervention et favoriser l'appropriation des concepts (approche, livrables)
- Tenir une réunion de lancement
- Informer et mobiliser
- Identifier et valider le segment le plus représentatif
- Réaliser les interviews de prise de contact
- Collecter les informations

## Semaine 1-2



### Analyse de l'existant

- Réaliser les interviews préliminaires avec les responsables marketing, ventes et distribution, LA DSI et les représentants des conseillers
- Identifier et consolider les interactions actuelles pour le segment choisi (analyse marketing, recherche, point de contacts, processus de vente, ...)
- Esquisser le parcours client actuel
- Identifier les forces et faiblesses actuelles, les points d'attention et les axes d'amélioration
- Identifier les attentes clients

## Semaine 2-3



### Expérience Client Cible

- Décrire le segment de manière détaillée (Personnage)
- Cartographier les «Moments de vérité» et sélectionner les événements clés
- Animer l'un atelier de définition de du parcours client cible
- Intégrer les 2 Points de vue Client / Conseiller
- Identifier les canaux et les points d'interaction préférés pour se différencier
- Finaliser le parcours client (Mural) pour le segment choisi

## Semaine 4-5



### Liste des initiatives cible

- Définir les indicateurs clé métier attendus
- Construire et prioriser la liste des initiatives métier et IT de transformation digitale
- Préparer un plan d'actions pour les prochaines étapes

### Livrables

- **Planning d'intervention**

- **Etat des lieux**

- **Parcours Client Cible (Mural)**

- **1<sup>ere</sup> Liste d'Initiatives priorisées**

28, 29 et 30 août - IBM Client Center Paris



#solconnect13

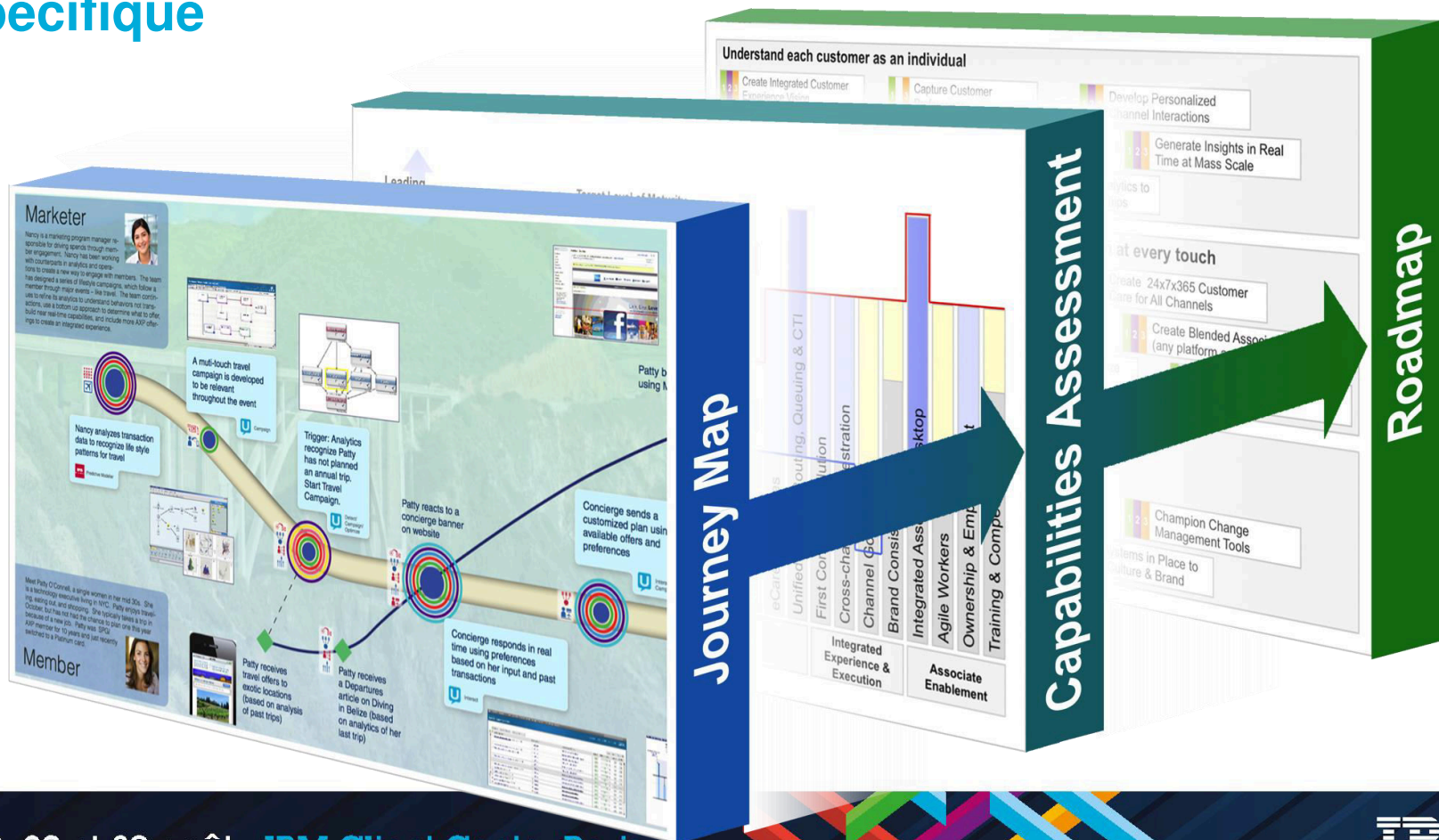




# IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

L'approche est centrée sur la vision idéale cible et s'appuie sur des évaluations de maturité pour définir un plan d'action spécifique



28, 29 et 30 août - IBM Client Center Paris

 #solconnect13

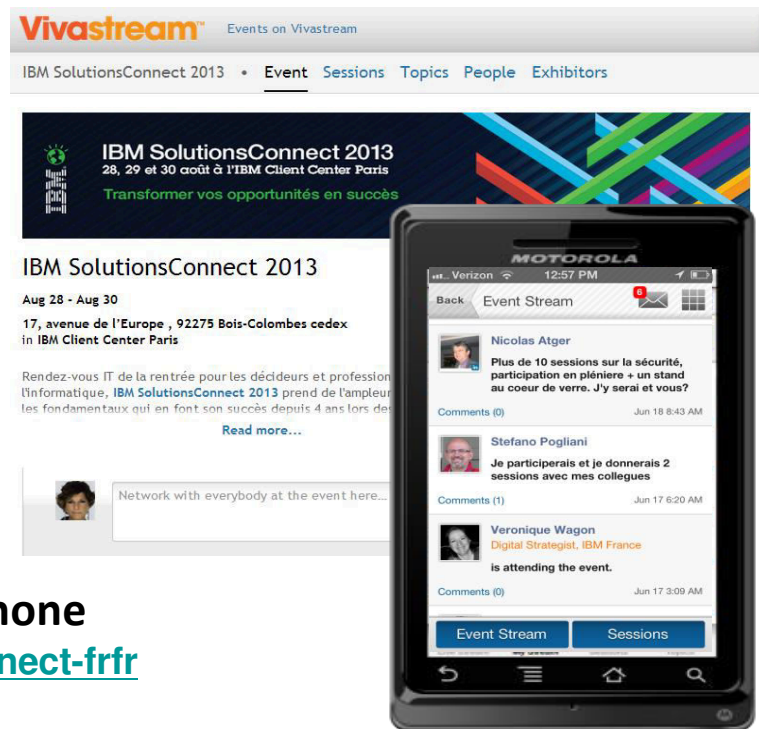


# IBM SolutionsConnect 2013

L'IBM TechSoftware nouvelle génération

## La plate-forme d'échange **Vivastream™**

- Développez votre réseau
- Découvrez les experts sur les sujets qui vous intéressent
- Echangez avec les speakers et les experts
- Regardez qui participent aux sessions pour lesquelles vous êtes inscrits
- Évaluez les sessions auxquelles vous êtes participez



Inscrivez-vous sur le web ou avec votre smartphone

<http://www.vivastream.com/events/ibmimt-solutionsconnect-frfr>



28, 29 et 30 août - IBM Client Center Paris

 #solconnect13

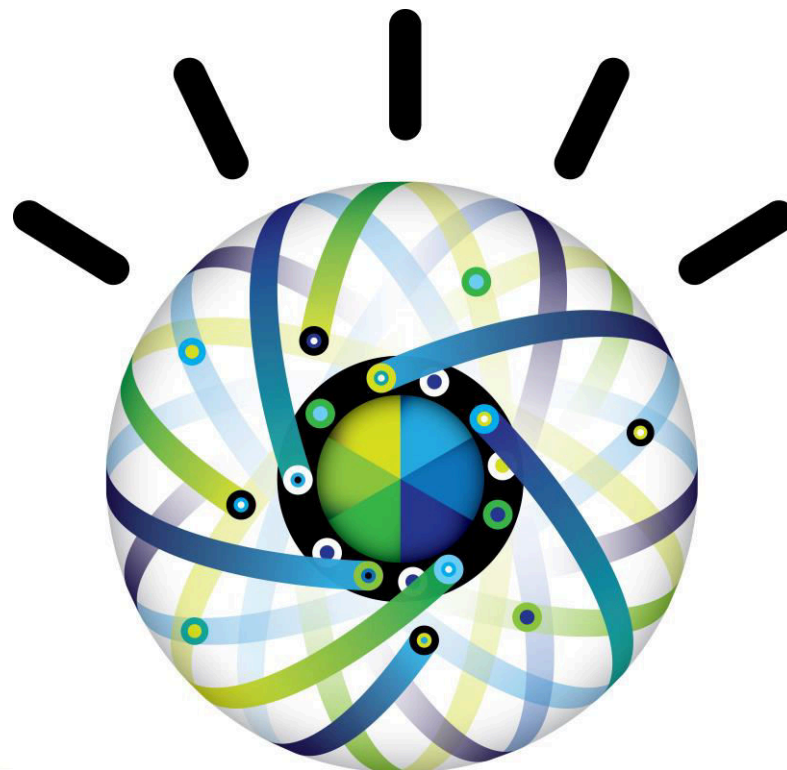


# IBM SolutionsConnect 2013


L'IBM TechSoftware nouvelle génération

Pour plus d'information

<http://www.ibm.com/industries/fr/fr/assurance/>



28, 29 et 30 août - IBM Client Center Paris

 #solconnect13

**IBM**<sup>®</sup>