



Cas client

Comment moderniser en
moins d'un an le SI
d'un assureur pour gérer une
ligne complète de produits
(polices et sinistres) ?

Un groupe d'assurances mondial avec une forte implantation en France

La compagnie d'assurance a choisi la plateforme cloud Prima P&C pour réaliser la refonte de son système de gestion des polices et sinistres. Ce projet ambitieux, touchant tous les pans de l'entreprise, a été mis en place avec succès en mode agile et dans des délais maîtrisés. La société a pu ainsi accélérer sa transformation digitale avec la migration rapide des portefeuilles depuis un progiciel du marché vers Prima P&C.

Chiffres clés

- +2M d'adhérents et d'assurés concernés
- +30 K litiges ouverts chaque année
- 50 personnes à la gestion des relations clients
- 5 typologies de contrats (standard et sur-mesure)

Challenges

1 an pour **moderniser le système de gestion des polices et sinistres** de portefeuilles couvrant plus de 2 millions d'assurés



Garantir la disponibilité permanente des systèmes

La gestion optimale des polices et sinistres implique de la part des gestionnaires un suivi permanent des clients et de leurs contrats. Avec plus de 30 000 litiges ouverts chaque année, la compagnie d'assurance a besoin d'une **solution robuste et accessible en permanence**, sans avoir à subir de pertes de services, notamment en cas d'augmentation du volume d'activité et/ou lors d'évolution des systèmes existants.






Accompagner la productivité des équipes

Les attentes de l'assureur en matière de modernisation de la gestion des polices et sinistres sont élevées. La plateforme cible doit notamment proposer des solutions pour l'automatisation des processus, **l'ouverture à l'écosystème avec une bibliothèque d'APIs pour connecter facilement des outils tiers et ajouter de la valeur métier, ainsi que des capacités de paramétrages puissantes mais simples.**



Réduire le time-to-market des nouvelles offres d'assurance

Les porteurs de risques traditionnels assistent depuis quelques années à l'émergence de nouveaux acteurs très agiles capables de commercialiser des produits d'assurance IARD et de lancer rapidement des offres innovantes. Afin de faire face à cette nouvelle concurrence, la compagnie d'assurance souhaite être en mesure de **proposer dans des délais très courts de nouvelles offres avec des processus entièrement digitalisés et optimisés.**

-  **Plateforme cloud dédiée à l'assurance IARD**, Prima P&C permet aux assureurs et mutuelles de paramétrer facilement leurs parcours de distribution et de lancer en quelques semaines des produits d'assurance innovants.
-  **Véritable accélérateur de la transformation digitale des professionnels de l'assurance**, Prima P&C permet également d'automatiser et de gérer l'ensemble du cycle de vie des polices d'assurance : de la distribution des offres à la résiliation des contrats en 3 clics, en passant par la gestion des sinistres.
-  **Prima P&C est une plateforme très agile** : chacun de ses modules peut être déployé indépendamment et en complément d'un système existant.

Le logiciel est développé par le groupe Prima Solutions qui propose une gamme complète répondant à l'ensemble des besoins du marché. A ce titre, la suite logicielle Prima P&C peut être enrichie de solutions complémentaires, toutes dédiées aux professionnels de l'assurance :



Prima **Selfcare**

Améliore la satisfaction et l'expérience utilisateur des assurés en leur permettant d'effectuer en ligne et de manière autonome tous les actes de gestion liés à leurs devis et contrats depuis un portail 100% paramétrable.



Prima **Pilot**

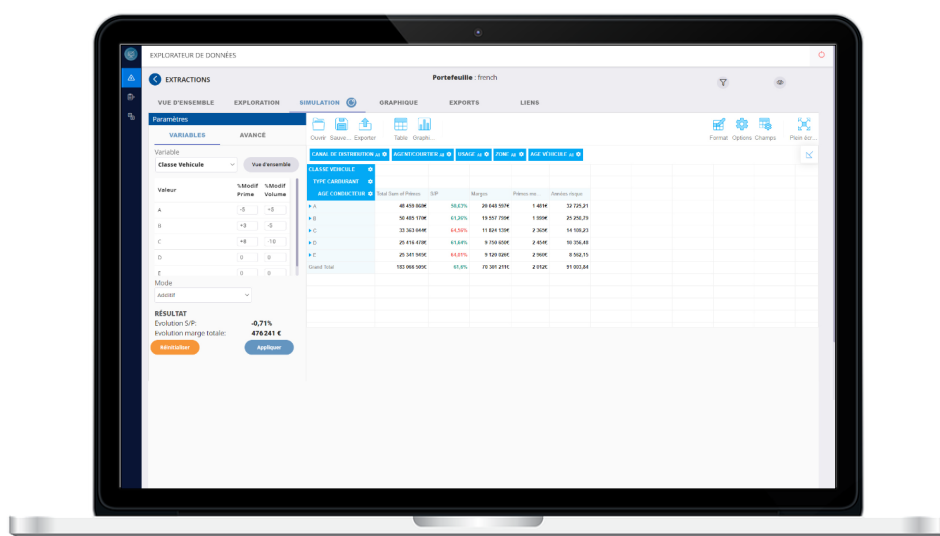
Assiste les gestionnaires dans la réalisation de leurs activités (automatisation des flux opérationnels en provenance de différents outils, suivi de la bonne réalisation des tâches et du maintien de la satisfaction client).



Prima **Analytics**

Aide les professionnels de l'assurance à prendre les bonnes décisions pour améliorer leur rentabilité technique grâce à l'exploration et la segmentation des données issues de leurs portefeuilles d'assurances ainsi qu'à la simulation de tarifs.

« Notre société souhaite s'équiper d'une solution métier moderne et ouverte pour accélérer sa transformation digitale ».



Simulation de tarifs et optimisation du S/P grâce à Prima Analytics.

Bénéfices



Modernisation, centralisation et intégration

Parfaitement intégrée au SI de la compagnie d'assurance, la plateforme cloud Prima P&C permet de centraliser et piloter l'ensemble des contrats sur la ligne de produits ciblée. Prima P&C couvre le cycle de vie complet des polices d'assurances, ce qui permet aux équipes de gestionnaires de simplifier, fluidifier et accélérer la gestion des contrats et sinistres.



Amélioration de l'efficacité opérationnelle des équipes métier

Avec la modernisation du SI de la compagnie d'assurance, les équipes métier ont désormais la capacité d'effectuer leurs activités sans incident et gagnent en productivité. De plus, Prima P&C propose des parcours de gestion des contrats et sinistres automatisés et totalement digitalisés qui permettent de paramétrer et gérer les produits de manière efficace et optimisée.



Accompagnement sur mesure

La migration des portefeuilles depuis un CRM du marché vers la plateforme cloud Prima P&C est un projet qui restructure en profondeur la gestion des contrats et sinistres de la compagnie d'assurance. Dans le cadre de ce projet, les consultants experts Prima Solutions ont fourni un accompagnement sur mesure qui a permis le succès de la mise en production dans les délais impartis : approche en mode agile, optimisation des ressources, formation, accompagnement au changement avec une démarche privilégiant l'adoption, etc.

« Le projet a été particulièrement rapide : 2 lots de moins d'1 an ont suffi pour assurer la migration des contrats et sinistres pour une même ligne de produits couvrant plus de 2 millions d'assurés. »



Evolutivité et capacité d'innovation

Grâce à la flexibilité et à l'évolutivité de la plateforme Prima P&C, les équipes métier sont autonomes pour faire évoluer leurs produits d'assurance et servir la capacité d'innovation de la compagnie d'assurance en lançant très rapidement de nouvelles offres sur le marché. En réduisant son time-to-market, la société se révèle plus réactive aux évolutions du marché et gagne ainsi en compétitivité.



Amélioration de l'expérience utilisateur

La plateforme cloud Prima P&C est APIsée à 100% et permet d'accéder à de nombreux micro services : GED, éditique, détection des fraudes, intelligence artificielle, signature électronique, paiement en ligne, etc. Les gestionnaires peuvent ainsi paramétrer en toute autonomie des parcours multi canaux interactifs pour les clients et prospects.

Prochaines étapes

« Nous étudions le développement de nouvelles interfaces entre la solution Prima P&C et d'autres produits de l'offre Prima Solutions, notamment pour l'analyse de la rentabilité des portefeuilles et le pilotage des tâches afin d'optimiser encore plus les capacités de nos équipes. Nous réfléchissons également à améliorer la satisfaction de nos assurés avec des portails de suivi et de gestion des devis, contrats et sinistres. »

A propos du groupe Prima Solutions
www.prima-solutions.com

Prima Solutions permet à tous les professionnels de l'assurance d'accélérer leur transformation digitale. Spécialiste de ce marché depuis plus de 20 ans, Prima Solutions est un acteur incontournable de l'assurance en France et en Europe.

Le groupe édite des logiciels couvrant l'ensemble des processus métier des assurances dommages, santé (collective et individuelle), prévoyance et emprunteur.

Prima Solutions accompagne plus de 50 clients et dispose d'un réseau mondial de partenaires. Prima Solutions fait partie du Groupe TSS.



prima
solutions