



Assurance : comment gérer un sinistre rapidement ?

Maîtrisez tous les canaux pour offrir une expérience client fluide.



Assurance Nostress



Assurance Lapanic

1. Survenance du sinistre

N°1 Le téléphone est le canal principal pour déclarer un sinistre⁽¹⁾

Canal : téléphone



L'assurance Nostress traite de très nombreuses demandes mais elle parvient à gérer efficacement les appels entrants des sinistres habitation. Et surtout, elle évite une attente trop longue de ses clients paniqués quand un dégât des eaux vient de se produire grâce aux solutions Enghouse.



L'assurance Lapanic reçoit le même volume de demandes mais est complètement débordée car elle ne dispose pas d'outils performants pour gérer sa relation client.

2. Prise en charge immédiate

81% des clients estiment qu'un temps d'attente important au téléphone est source de frustration⁽²⁾

Canal : SVI ou bot



L'assurance Nostress oriente ses clients immédiatement vers une solution de rappel, à l'heure choisie, si aucun de ses conseillers n'est disponible ou si le client ne veut pas attendre.



L'assurance Lapanic fait face à un grand nombre de clients mécontents d'attendre plus de 5 minutes.

3. Création d'un dossier de sinistre

25,3% des assurés pourraient résilier suite à une mauvaise gestion de leur sinistre⁽³⁾

Canal : téléphone + email + SMS



Un conseiller Nostress rappelle rappelle le client à l'heure prévue et le rassure simplement en confirmant la bonne prise en charge de son dossier par SMS. Il envoie par email le lien vers le formulaire de déclaration de sinistre adapté à la situation.



L'assuré ne sait pas si son sinistre est bien pris en compte ! Il doit rappeler l'assurance Lapanic.

4. Déclaration rapide

66% des Français craignent une mauvaise gestion des contrats et des sinistres⁽⁴⁾

Canal : email + SMS



L'assuré comme le conseiller Nostress dispose d'un historique complet accessible via une interface unique. De la confirmation reçue par SMS à l'envoi de la déclaration complétée par email, client et assureur suivent le sinistre en temps réel.



L'assuré Lapanic est perdu entre les emails et les appels. Il ne connaît pas l'avancée de son dossier.

5. RDV expertise

+50% de hausse de la satisfaction client avec l'expertise vidéo chez un assureur⁽⁵⁾

Canal : email



L'assurance Nostress propose un rendez-vous vidéo avec un expert pour accélérer le délai de traitement, le temps de résolution et l'indemnisation du sinistre. L'assuré reçoit par email le lien vers la vidéo sécurisée, ainsi que la confirmation de l'horaire du RDV.



Le responsable des équipes de l'assurance Lapanic est contrarié car aucun RDV d'expertise n'est possible avant plusieurs jours pour l'assuré.

6. Expertise vidéo

X2 Un expert réalise 2 fois plus de RDV chaque jour grâce à la vidéo⁽⁶⁾

Canal : vidéo



L'expert réalise sa mission facilement grâce à la vidéo. Il constate et évalue les dégâts sans se déplacer, à moindre coût, tout en offrant un haut niveau de compétences pour résoudre rapidement le sinistre.



Après 3 changements de date, le RDV d'expertise a enfin lieu. Le coût du déplacement et le délai d'attente sont vraiment des points à améliorer pour l'assurance Lapanic.

7. Clôture du sinistre

64% des Français changent de marque suite à une mauvaise expérience client⁽⁶⁾

Canal : email



Le lendemain, l'assurance Nostress envoie par email la proposition de prise en charge du sinistre, ainsi qu'un lien vers un questionnaire de satisfaction. Aucun doute, l'assuré est ravi par cette gestion rapide et fluide ! L'assurance Nostress analyse les retours pour améliorer encore plus efficacement l'expérience client.



L'assurance Lapanic peut enfin clôturer le dossier après plusieurs semaines et n'ose pas toujours envoyer de questionnaire de satisfaction à son assuré ! Après tout, toutes les assurances se valent, non ?

Avec les solutions Enghouse Interactive, vous dynamisez votre relation client et vous pilotez efficacement vos équipes.

Contactez-nous



(1) source : BFM IMMO
(2) source : FORCE PLUS
(3) source : L'Argus de l'assurance
(4) source : Deloitte
(5) source : Enghouse Interactive : la vidéo au service de la relation client
(6) source : Odoxa