

La gestion des sinistres en vidéo

Cas d'utilisation

- Evaluer des dégâts à distance avec des appels vidéo interactifs
- Enregistrer et archiver les sessions d'expertise

Bénéfices

- **Règlement des sinistres plus rapide** : le processus est optimisé de bout en bout
- **Meilleure productivité des experts et réduction du coût d'expertise** : les experts peuvent gérer plus de sinistres en moins de temps car ils n'ont plus à se déplacer
- **Meilleure satisfaction des assurés** grâce à une plus grande praticité une gestion plus rapide de leur dossier
- **Réduction de la fraude** : remplacement efficace de processus peu fiables basés sur la confiance ou sur l'envoi de photos

Problématique

Dans le monde de l'assurance, l'expérience de l'assuré suite à un sinistre est un facteur clé de rétention ou d'attrition client. C'est souvent à ce moment essentiel du parcours client que les assurés décident de conserver ou de changer d'assureur. Par conséquent, optimiser le processus de gestion des sinistres et le rendre aussi simple que possible pour le client est un enjeu fondamental.

Dans un scénario traditionnel de gestion de sinistre, le client doit ouvrir un dossier et programmer une visite sur site avec un expert pour évaluer le dégât qu'il a subi. Le premier désagrément a lieu dès la prise de rendez-vous avec la difficulté de trouver un créneau qui convienne aux deux parties. Ensuite, le rendez-vous a généralement lieu pendant les heures ouvrées, ce qui peut générer un stress supplémentaire pour le client qui doit s'absenter de son travail pour attendre l'expert.

Pour les assureurs, ce processus n'est pas satisfaisant non plus car le coût de déplacement d'un expert est élevé, et le temps passé dans les transports a un impact négatif sur la productivité.

Au total, ce scénario traditionnel est rarement aussi rapide et simple que chacun le souhaiterait.

Solution Vidyo

Pour les compagnies d'assurance qui souhaite fluidifier la gestion des sinistres, VidyoEngage™ est une solution de relation client en vidéo qui comble le fossé entre la praticité des services en ligne et les interactions interpersonnelles. Avec VidyoEngage, la vidéo en temps réel haute qualité peut-être intégrée dans le site web de l'organisation ou dans son application mobile pour profiter d'interactions en face à face qui permettent d'établir la confiance et d'accroître la fidélité.

Grâce à VidyoEngage, le processus de gestion des sinistres bénéficie de l'apport de la vidéo. Au lieu d'avoir à envoyer un expert sur place, un assureur peut proposer une évaluation du sinistre en vidéo. L'assuré montre à l'expert le dégât au moyen de la caméra de son smartphone ou de sa tablette. L'expert peut demander à observer le sinistre sous un angle différent en temps réel si nécessaire. La géolocalisation peut être utilisée pour vérifier que l'assuré se trouve bien là où le sinistre est censé avoir eu lieu. En cas de doute, l'expert peut également demander à voir plus largement l'environnement de l'assuré. L'évaluation vidéo peut être enregistrée et archivée pour des raisons réglementaires ou pouvoir être visionnée de nouveau ultérieurement.

Résultats

Pour les assureurs, l'utilisation de la vidéo permet de réduire les coûts liés aux déplacements et au temps perdu en transport par les experts. Les experts peuvent gérer plus de sinistres, plus efficacement, sans quitter leur bureau. La gestion des sinistres en vidéo permet également de réduire la fraude quand elle est combinée avec la possibilité de prendre des photos ou d'utiliser la géolocalisation.

Pour les assurés, ce processus est bien plus pratique et efficace. Les rendez-vous peuvent être pris plus rapidement (les experts sont plus disponibles parce qu'ils n'ont plus à se déplacer). Les horaires de rendez-vous sont plus faciles à respecter car ils ne sont plus soumis à des aléas tels que les perturbations du trafic routier. Au total, le dossier est géré plus rapidement et les assurés sont remboursés plus vite.

Principales fonctionnalités



Flexibilité du mode d'initialisation des appels

Prise en charge des appels vidéo planifiés ou ad hoc



Tous terminaux

Le client peut participer, à tout moment, où qu'il se trouve et quel que soit le terminal qu'il utilise



Haute qualité vidéo et audio

La haute qualité de la vidéo et de l'audio donne l'impression d'une réunion en personne



Personnalisation de l'expérience client

Canal vidéo personnalisé à l'image de marque de l'organisation



Intégration au centre de contacts

Possibilité d'intégration avec les principales plateformes de centre de contacts



Enregistrement des appels

Enregistrement des appels en option pour la formation des agents ou la conformité réglementaire



Authentification des experts

Authentification des experts avec des codes d'accès locaux, Active Directory via LDAP, ou SAML/ADFS



Enquête de satisfaction

Questionnaire de satisfaction à l'issue des appels, rapports d'appels et tableaux de bord



Prise de photo

Possibilité de prendre et d'archiver des photos du dégât pendant l'appel vidéo (disponible dans les environnements Genesys, nécessite un développement additionnel dans les autres environnements)