

2022 Case Study

Communication client
moderne de Vienna
Insurance Group

*Solutions
driven by technology
and experience*

I Communication client de Vienna Insurance Group

Vienna Insurance Group (VIG) est un assureur de premier plan en Autriche ainsi qu'en Europe centrale et orientale. Environ 50 sociétés réparties dans 25 pays composent ce groupe fort d'une longue tradition. En République tchèque, VIG regroupe notamment Kooperativa pojišťovna et ČPP.



La communication est devenue une partie indissociable de notre culture. Chez Kooperativa, nous en sommes pleinement conscients et nous poursuivons donc un objectif clair : transmettre à nos clients des messages simples, clairs et efficaces. Nous devons être capables de bien comprendre nos clients et, surtout, d'avoir la certitude qu'ils nous comprennent également. Cela est d'autant plus vrai

pour la communication dite « transactionnelle », dont le rôle est d'informer le client sur le contenu de ses contrats, le montant de ses primes d'assurance, les échéances de paiement, etc.

Au début de notre démarche, le client ne savait pas s'il trouverait ses courriers dans sa boîte e-mail ou dans sa boîte aux lettres. Les documents ne disposaient pas d'une identité graphique unifiée, leur

impression en noir et blanc n'était pas valorisante et le ton employé était excessivement formel.

Il était donc nécessaire de moderniser la communication client de manière systématique et en profondeur. C'est pourquoi, en 2018, nous avons lancé la mise en œuvre d'une solution centralisée de communication multicanale basée sur la plateforme technologique Scriptura Engage.

Nous nous sommes fixé les objectifs suivants

- N° 1 Augmenter la part de la
communication électronique**
- N° 2 Unifier les processus**
- N° 3 Réduire les coûts opérationnels**
- N° 4 Assurer l'autonomie dans la gestion
des modèles (templates)**
- N° 5 Moderniser la forme et le contenu
de la communication**

Ces priorités stratégiques guident notre transformation digitale, nous permettant de répondre plus efficacement à nos besoins tout en optimisant durablement nos ressources internes.

I L'innovation au cœur de la transformation digitale

Nous avons donné aux lettres et aux e-mails une nouvelle identité moderne.

Le design est désormais coloré, clair et surtout cohérent sur l'ensemble des documents et des canaux par lesquels ils parviennent à nos clients.

Nous avons également retravaillé les contenus afin qu'ils soient plus compréhensibles et plus accessibles pour les clients.

En unifiant la technologie, nous avons rationalisé le processus de création et d'envoi des communications aux clients.

Nous gérons à la fois les lettres et la communication électronique au sein d'un outil unique, entièrement sous le contrôle de notre équipe.

Grâce à cela, nous avons réussi à augmenter la part de la communication électronique de 30 % à 75 %.

En chiffres, cela signifie que nous avons envoyé plus de **2,5 millions de courriers par e-mail au lieu de la poste.**

Nous économisons ainsi à la fois **les ressources naturelles et les coûts opérationnels.**

89 %

**des clients de
Kooperativa sont
satisfaits :
ils comprennent la
communication et
la jugent claire et
compréhensible.**

75 %

**la part de la
communication
électronique a été
portée de 30 % à 75 %**

*Solutions
driven by technology
and experience*



Pour atteindre les objectifs que nous nous étions fixés en 2018, nous avons poursuivi le développement de la digitalisation et de la communication multicanale / omnicanale. La solution a été enrichie par la technologie digitale ALFA. Nous sommes ainsi en mesure de répondre toujours mieux aux attentes de nos clients, de leur transmettre les informations via leurs canaux préférés et au moment où ils en ont réellement besoin.

Nous collectons et analysons les données relatives aux envois non distribués ainsi qu'à l'envoi de messages via les canaux digitaux. Nous avons ainsi une meilleure assurance que nos clients reçoivent leurs documents et informations importantes dans les délais.

Mais notre démarche ne s'arrête pas là. Nos clients formulent de nouvelles attentes, nous suivons attentivement les tendances et nous nous préparons aux prochaines étapes visant à améliorer encore la qualité des services que nous leur offrons.

L'ajout du canal SMS nous permet d'envoyer des messages importants de manière rapide et fiable. En collaboration avec ČS, nous avons rendu les documents accessibles aux clients dans la banque en ligne George. Les évolutions législatives applicables à partir de l'année prochaine nous permettront d'utiliser davantage la boîte de données électronique et d'augmenter encore la part de la communication digitale. Nous nous sommes également concentrés sur la gestion de la qualité de la délivrabilité.

Découvrez le retour de notre client sur le déploiement de la solution ainsi que les bénéfices observés lors de son exploitation quotidienne.



« La correspondance et la communication avec nos clients sont pour nous d'une importance majeure. Même si nous nous efforçons de maintenir le contact avec eux grâce à nos conseillers, il peut arriver que ce soit le seul moment de l'année où nous entrons en interaction avec un client. Au-delà du contenu et du design, le processus même de création de la communication, la garantie d'un taux élevé de délivrabilité et le retour d'information sont pour nous des éléments essentiels. À cet égard, la collaboration avec Pro Document Services représente une réelle valeur ajoutée. Nous avons mis à profit leur expertise pour faire évoluer une communication initialement majoritairement imprimée vers une approche multicanale, ainsi que pour poursuivre le développement de l'utilisation de technologies digitales modernes. Nous concevons les solutions conjointement, non seulement sur la base de nos besoins actuels, mais également avec une vision claire de l'évolution future de notre communication client. Nous pouvons compter sur la qualité de leurs livraisons dans le cadre des projets de développement, tout comme sur l'excellence de leurs services de support opérationnel. Cela permet à nos équipes de se concentrer sur leurs missions clés, de réduire les délais de mise en œuvre des projets d'évolution et d'accroître l'efficacité des opérations courantes. »

Markéta Kocourková

Cheffe de projet chez Kooperativa Pojišťovna

Architecture et paramètres

Technologie

Scriptura Engage, Archiva, Alfa

Canaux de communication

Documents imprimés, Email, SMS, George ČS

Intégration

Systèmes d'assurance, Espace client, DMS, Historique des communications, Česká pošta, passerelles e-mail et canaux SMS, George ČS, gestion des archives, supervision opérationnelle.

Processus

Traitement par lots et communications individuelles

Résumé

Objectifs

Augmenter la part de la communication électronique
Centraliser et harmoniser les processus
Réduire les coûts opérationnels
Garantir l'autonomie dans la gestion des modèles (templates)
Moderniser la forme et le contenu de la communication
Piloter la qualité de la distribution du courrier et des communications digitales
Mettre en place une solution évolutive, permettant d'intégrer rapidement de nouveaux canaux de communication,

Solution

Nouvelle architecture centralisée pour le traitement des documents clients et des communications digitales
Utilisation des technologies modernes Scriptura Engage, Archiva et ALFA
Exploitation de l'expertise et du savoir-faire de Pro Document Services dans la définition des objectifs et leur mise en œuvre
Déploiement progressif de la solution tout en assurant la continuité des opérations existantes

Bénéfices

Atteinte de l'ensemble des objectifs définis au lancement du projet
Augmentation de la part de la communication digitale de 45 %
Conception et gestion des modèles de documents clients et des communications digitales entièrement sous notre contrôle
Accélération significative de la mise en œuvre des demandes métiers (time-to-market)
Traitement et analyse des informations relatives à la distribution du courrier et des communications digitales
Capacité à faire évoluer la solution en fonction des nouvelles attentes des clients et des tendances en matière de digitalisation de la communication

... Pro Document Services en brief

La communication avec les clients est un élément clé de toute activité.

Chaque interaction avec un client représente une opportunité de construire une relation durable et fondée sur la fidélité.

Les technologies modernes et les tendances de la communication digitale nous offrent aujourd'hui de nouveaux outils pour améliorer la qualité des services proposés aux clients.

Nous aidons à définir, mettre en œuvre et développer des stratégies de communication client performantes, en exploitant pleinement le potentiel des technologies modernes et des tendances de la communication digitale.

Grâce à une connaissance approfondie du marché, à des technologies innovantes et au professionnalisme de nos experts IT, nous développons des solutions de communication efficaces et contribuons ainsi au succès durable de nos clients.



Omnicanale customer communication

Les attentes des clients sont aujourd'hui bien plus élevées qu'auparavant : ils exigent des contenus pertinents, préparés précisément selon leurs besoins, délivrés sous la forme imprimée ou digitale qu'ils préfèrent, et envoyés exactement au moment où ils en ont besoin.

La solution réside dans une combinaison efficace des canaux de communication, exploitant pleinement le potentiel de chacun d'eux.



Digital transformation

La digitalisation fait évoluer la communication client vers de nouveaux niveaux.

L'exploitation de l'interactivité et du support des appareils mobiles permet de gérer les services fournis et de conclure des transactions en ligne, rapidement et efficacement.

La part des clients qui utilisent et privilégient la communication digitale augmente fortement.



Time to market

Être compétitif aujourd'hui signifie savoir réagir rapidement.

Avec la digitalisation et l'adoption des principes omnicanaux, le volume de documents et de communications digitales à concevoir et à gérer augmente fortement.

Cela exige des approches entièrement nouvelles dans les processus de gestion de la relation client et l'utilisation de technologies modernes.

Contact



Pro Document Services, s.r.o.

Lucy Koutnik

VP Int. Business Development

lucy.koutnik@prodocumentservices.com

+33 7 68 63 62 25 / +420 608 390 546

www.linkedin.com/in/lucy-koutnik

*Solutions
driven by technology
and experience*