Glanceable x Allianz

ÉTUDE DE CAS · ASSURANCE

Allianz centralise sa Voix du Client pour en faire des moments de vérité

Allianz croise désormais les verbatims de ses assurés avec ses données quantitatives pour obtenir une vision 360 du parcours assuré, partagée avec les équipes au plus proche des clients.

AVANT → AUJOURD'HUI

Satisfaction mesurée par enquêtes, notes de 1 à 5 étoiles et commentaires libres	Données jusque-là éparpillées	Un quantitatif qui ne suffit plus dans les moments de vérité	Richesse des verbatims non exploitée à grande échelle
Verbatims catégorisés finement, émotions clients comprises	**Une vision 360 partagée avec les acteurs terrain**	**Données quantitatives et qualitatives croisées automatiquement**	**Gros volumes absorbés rapidement grâce à l'IA**

Le défi : le quantitatif ne suffit plus dans les moments de vérité

Assureur généraliste, Allianz accompagne ses clients particuliers sur l'ensemble de leurs besoins (assurance du quotidien, épargne, prévoyance, santé), de la souscription à la résiliation. La satisfaction se mesure tout au long du parcours assuré : enquêtes, notes de 1 à 5 étoiles, commentaires libres.

Dans un métier où être présent dans les moments de vérité fait la différence, le quantitatif ne suffit plus. Trois objectifs guidaient la démarche : écouter les sentiments clients en temps réel pour répondre de manière proactive, avant qu'un irritant ne devienne une résiliation ; centraliser des données jusque-là éparpillées ; outiller le terrain avec des éléments concrets, issus de cas réels exprimés par les assurés.

CLIENT
Allianz

SECTEUR
Assurance (assureur généraliste)

ÉQUIPE
Satisfaction Client & CX Transverse

CLIENTS SUIVIS
Particuliers, de la souscription à la résiliation

SOURCES ANALYSÉES
Enquêtes, notes de 1 à 5 étoiles, commentaires libres

> "Aujourd'hui, on est dans une période où les capacités d'analyse sont démultipliées par l'intelligence artificielle. Il nous apparaissait évident qu'il fallait aussi mettre à profit de nos clients cette force décuplée.



Laurence Bronner
Responsable Satisfaction Client & CX Transverse, Allianz

Glanceable aide les entreprises à piloter la Voix du Client à grande échelle : structuration de données non structurées, analyse multi-canaux, et automatisation orientée action.

Glanceable x Allianz

La solution : un POC de 6 mois en co-construction

Allianz et Glanceable ont affiné, lors d'un POC de 6 mois en co-construction, des algorithmes adaptés à la réalité métier de l'assurance, avec une catégorisation fine des verbatims et des émotions clients.

Ces données sont ensuite croisées automatiquement avec les résultats quantitatifs (notes, enquêtes) pour offrir une lecture unifiée du parcours assuré.

REPÈRES

6	mois de POC en co-construction
360°	vision du retour client, partagée avec les acteurs terrain

Les résultats

Une vision 360 du retour client

Partagée entre l'équipe satisfaction et les différents acteurs de la compagnie au plus proche des assurés.

Une lecture unifiée du parcours assuré

Les verbatims et les résultats quantitatifs (notes, enquêtes) sont lus ensemble.

Des verbatims analysés à grande échelle

De gros volumes de données sont absorbés rapidement grâce à des capacités d'analyse démultipliées par l'IA.

Des algorithmes adaptés à l'assurance

Affinés pendant un POC de 6 mois, en co-construction avec Allianz.

L'OBJECTIF

Exploiter aussi la richesse des verbatims clients, à grande échelle, pour outiller les équipes terrain et agir avant la friction.

Voyez Glanceable sur vos données

Nous intégrons un échantillon de vos feedbacks réels avant la démo.

Demander une démo →