



Comment The Co-operators a modernisé ses communications contractuelles pour enrichir l'expérience client



Comment The Co-operators a modernisé ses communications contractuelles pour enrichir l'expérience client

Organisation de premier plan dans l'assurance multiproduit et les services financiers, au service de près de 5,3 millions de sociétaires, The Co-operators avait impérativement besoin d'une solution de communication client à l'échelle de l'entreprise. C'est ce qui l'a conduite à rechercher une plateforme de gestion des communications client (CCM) de référence, capable d'améliorer ses communications auprès de ses clients dans l'ensemble de son groupe de sociétés.



DÉFI

Des systèmes hérités et des incohérences entre entités

L'infrastructure de communication client de The Co-operators reposait sur de multiples systèmes et produits de composition tiers. Résultat : la présentation des communications client était incohérente d'une société du groupe The Co-operators à l'autre, et même entre les différentes entités opérationnelles.

Pour y remédier, The Co-operators avait besoin d'une solution à l'échelle de l'entreprise pour déployer ses communications client, avec l'objectif d'offrir des interactions d'exception et une meilleure expérience à ses assurés canadiens. L'organisation avait également besoin d'une solution simple d'utilisation, permettant à son équipe Service Clients d'apporter des modifications au fil de l'eau, sans mobiliser les ressources informatiques.



SOLUTION

Une méthodologie d'approche intégrée

The Co-operators recherchait une solution associant technologie de gestion de contenu, rédaction de contenu, flux de travail, approbations, suivi des modifications documentaires et prise en charge de plusieurs langues, afin de permettre à ses utilisateurs métier de modifier les documents destinés aux clients avec une intervention informatique minimale.

Pour y parvenir, The Co-operators s'est associé à Messagepoint dans le cadre de son initiative de transformation des communications client, en s'appuyant sur sa plateforme logicielle dans le cloud et sur sa méthodologie d'approche intégrée.

Avec l'accompagnement de Messagepoint, The Co-operators a pu normaliser ses documents et supprimer les informations redondantes entre ses différentes lignes de métier, clarifiant ainsi le discours de l'entreprise et rendant possibles des variations pilotées par des modèles. L'organisation a également gagné en souplesse dans la gestion du changement, en plaçant le contenu de ses messages dans Messagepoint pour permettre une mise en œuvre rapide des évolutions métier.

Bénéfices

- + Les utilisateurs maîtrisent désormais entièrement les communications client, garantissant la cohérence entre toutes les entités opérationnelles
- + L'équipe Service Clients peut apporter des modifications sans mobiliser les ressources informatiques
- + De nouveaux modèles dynamiques ont permis d'éliminer les informations redondantes entre les lignes de métier



IMPACT

Des collaborateurs autonomes pour créer et modifier les documents au fil de l'eau

La plateforme de gestion des communications client en cloud hybride de Messagepoint est désormais utilisée par l'équipe Service Clients pour rédiger et contrôler le contenu et les règles des contrats et des courriers. Les collaborateurs créent et modifient ainsi les documents directement, ce qui améliore les délais de communication auprès des clients sans solliciter d'autres services.

La plateforme Messagepoint facilite également la personnalisation, pilotée par les métiers, des modèles de documents avec des données pertinentes, ciblées et personnalisées — un élément déterminant pour offrir l'expérience client valorisante à laquelle aspire The Co-operators.



« Pouvoir nous appuyer sur la plateforme Messagepoint nous permet de normaliser et d'améliorer la façon dont les documents client sont créés, gérés et transmis à nos clients. ».

Laurieann Miller, Directrice du service clients,
The Co-operators

Pour découvrir comment Messagepoint peut transformer la gestion de vos communications client, contactez-nous dès aujourd'hui.

Numéro vert : 1.800.492.4103 | Téléphone : 416.410.8956

E-mail : sales@messagepoint.com | Site web : messagepoint.com

