

Etude L'Assurance en Mouvement pour ITESOFT – La constitution de dossier, le maillon faible de l'expérience client

Rueil, le 12 janvier 2022 - 267 professionnels de l'assurance et des mutuelles ont livré leur vision des parcours de leurs assurés lors d'une enquête* menée par l'Assurance en Mouvement pour ITESOFT, le leader des logiciels de digitalisation et d'automatisation des processus métier. La constitution de dossier est essentielle dans l'expérience client. Or, les assureurs reconnaissent que la collecte de documents et de pièces justificatives est le point noir du parcours client.

Les résultats de l'enquête de l'Assurance en Mouvement pour ITESOFT sont imparables. « *La constitution de dossier est vécue comme un centre de coûts pour les assureurs et un parcours du combattant pour leurs clients.* », analyse Fabrice Muller chef de produit [Streamline for Business**](#) chez ITESOFT.

Création de dossier, collecte de pièces et de justificatifs, relance... Beaucoup d'assureurs reconnaissent que la complétude et la conformité de dossier est un axe d'amélioration inévitable. Seul un quart d'entre eux propose à leurs clients une validation instantanée et automatique des documents et 40% une notification, une relance automatique des pièces manquantes. De fait, la constitution de dossier reste toujours le maillon faible de la relation client. Problème : cette étape est clé en termes de compétitivité dans le monde de l'assurance et des mutuelles pour souscrire, déclarer un sinistre, arbitrer un contrat, etc.

Des expériences de dépôt de pièces trop longues et complexes

- Plus de 50% affirment que les bénéficiaires jugent les délais de réponses trop longs.
- Pour près d'un tiers, les assurés éprouvent de grandes difficultés à transmettre rapidement et simplement leurs documents.

Les efforts portés par les assureurs sur le front office et l'expérience client sont insuffisants. Un enjeu critique, car comme le rappelle Fabrice Muller : « *Près de la moitié des assurés abandonnent le parcours dès que la complexité se fait sentir au moment du dépôt des documents.* ».

Automatiser : la priorité des assureurs pour mettre fin au parcours du combattant

L'enquête montre que l'automatisation est privilégiée pour traiter chaque dossier plus efficacement ; surtout que le traitement de dossier représente jusqu'à 40 % du temps de travail des gestionnaires. Plus que jamais, les assureurs ont besoin d'aller vite, de délivrer plus rapidement leurs nouveaux services en ligne tout en proposant du temps réel à leurs assurés dans une démarche de satisfaction client. Et ainsi, mettre fin au parcours du combattant dans l'assurance grâce à l'automatisation.

Frédéric Massy, directeur Marketing ITESOFT, souligne que « *Les assureurs sont en retard sur la digitalisation de la constitution d'un dossier. Et c'est bien là le défi auquel ITESOFT répond avec son nouveau service SaaS Streamline for Business : rendre la constitution de dossier enfin simple, rapide et sécurisée. Grâce à l'IA et ses technologies uniques de traitement intelligent de documents, les assureurs divisent par 6 et plus les temps et délais de traitement et offrent des services 100% interactifs à leurs clients.* ».

* L'enquête sur la constitution de dossier s'est déroulée du 13 octobre au 27 octobre 2021 avec la participation de 267 décideurs de l'assurance, sociétés de mutuelle, institutions de prévoyance et des cabinets de courtage. Elle a été réalisée par L'Assurance en Mouvement, média spécialisé sur les évolutions du secteur de l'assurance, et ITESOFT, acteur de la Tech spécialisé dans la digitalisation et l'automatisation des processus métier.

** ITESOFT Streamline for Business, la seule solution SaaS qui accélère et fiabilise la constitution de dossier en automatisant les étapes de création, collecte, complétude, relance et de conformité indispensables à tout type d'instruction : souscription, déclaration de sinistre, ouverture de compte, prestation et allocation, intégration de collaborateurs.

À propos de ITESOFT – www.itesoft.com

ITESOFT est le leader français des logiciels de digitalisation et d'automatisation des processus métier.

Ses solutions traitent plus d'un milliard de documents chaque année et assemblent de manière unique les 3 éléments essentiels à la performance des organisations : le traitement intelligent de documents, l'automatisation de processus et la détection de risques. Elles se déploient dans les domaines de la relation client et de la relation fournisseur.

Développées dès l'origine sur la base de technologies propres d'Intelligence Artificielle, les solutions ITESOFT de dématérialisation et d'automatisation des processus d'entreprise sont conçues pour les rendre plus efficaces, plus rapides et plus sécurisés.

Plus de 650 clients dans 35 pays optimisent leurs processus grâce aux solutions ITESOFT.

ITESOFT : Digital Automation. Smarter. Faster. Safer.

ITESOFT Presse

Christophe Baudouin

christophe.baudouin@itesoft.com

06 22 17 98 28