

Pourquoi adopter la visio-assistance dans **le secteur de l'assurance** ?

Les avantages immédiats de la visio assistance pour les assurances : Que ce soit pour optimiser le traitement de sinistres ou bien pour accompagner vos assurés dans la souscription de l'une de vos offres, la visio-assistance peut devenir votre véritable allié.

Une solution pour optimiser et humaniser l'expérience de vos assurés





Les 4 étapes pour donner une nouvelle vision à vos équipes et vos échanges

Étape 1 : Une difficulté – Un besoin d'assistance visuelle

Quand les mots ne suffisent plus, un appel visuel devient nécessaire.

Étape 2 : Un lien pour se connecter facilement

Le conseiller envoie un lien par SMS ou email via l'interface Speakylink.

Étape 3 : Un simple clic pour démarrer la session

L'assuré clique sur le lien pour débiter immédiatement la visio-assistance.

Étape 4 : Une solution rapide et fluide

Le conseiller propose :

- Partage de webcam
- Partage de documents
- Partage de photos
- Localisation
- Co-navigation

Solution de visio assistance pour les assurances

L'assistance visuelle permet aux assureurs, lors d'appels téléphoniques, d'offrir aux assurés la possibilité d'utiliser la vidéo, la co-navigation et le partage de photos et de fichiers.

Speakylink vous aide à optimiser la prise en charge et le traitement de vos sinistres et vous aident à mieux comprendre les besoins et problématiques de vos assurés.





Comment les assurances utilisent Speakylink au quotidien ?



Expertise de sinistre à distance :

les assureurs utilisent la visio assistance pour limiter le déplacement des experts sur site et pour effectuer une première expertise



Aide à la souscription et des démarches administratives :

pour accompagner à distance les assurés dans la souscription de polices d'assurances ou pour les guider dans l'utilisation des interfaces : plateforme, applications

En permettant aux clients de partager des informations visuelles en temps réel, l'assistance visuelle favorise un traitement du dossier plus précis et complet, augmentant ainsi le taux de résolution dès le premier appel (first call resolution).

C'est ce que rapporte **Benoît Marchal**, Directeur des équipes Eurofil indemnisation d'Abeille assurance, utilisateur de la solution depuis 2 ans :

« Dans le traitement d'un dossier d'assurance, nous avons beaucoup d'échanges avec nos clients pour rassembler les éléments et pour bien comprendre le contexte de ce sinistre. Grâce à un simple lien envoyé à nos clients par SMS, Speakylink nous permet de bien comprendre le contexte. Avec l'assistance visuelle nous comprenons exactement ce qu'il s'est passé. Derrière, nous allons pouvoir indemniser directement le client sans passer par d'autres aller-retours inutiles »

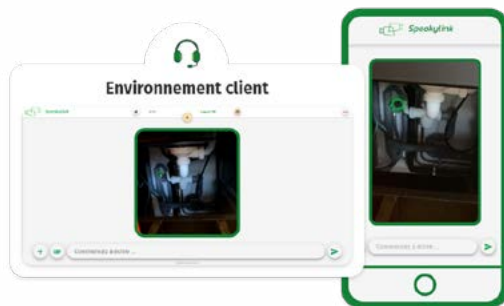
”



Speakylink pour optimiser vos ventes et humaniser la relation avec vos assurés

Offrez à vos assurés une expérience client fluide et rassurante

- Envoyez un lien par sms, chat ou par mail à votre assuré pour enclencher une visio-assistance.
- Speakylink est multidevice et s'adaptera aussi bien à une tablette, un PC qu'un smartphone.
- Solution 100% RGPD et sécurisée



Accélérez le traitement des sinistres :

- En cas de sinistre, votre conseiller lance une visio-assistance afin d'évaluer l'étendu du sinistre de l'assuré pour un premier diagnostic à distance.
- L'assuré peut transmettre au travers de Speakylink, toutes les pièces justificatives nécessaires pour accélérer le traitement d'un dossier (permis de conduire, pièce d'identité...).

Optimisez vos ventes

- Proposez le partage d'écran et le co-browsing pour accompagner vos clients dans le processus de souscription de vos polices d'assurance et assister les dans l'utilisation de vos interfaces.
- Intégrez les fonctionnalités de signature électronique et de paiement en ligne pour simplifier le processus de transaction et optimiser vos ventes
- Intégrez Speakylink à vos logiciels de gestion, de relation client, CRM, service client et centre de contact.

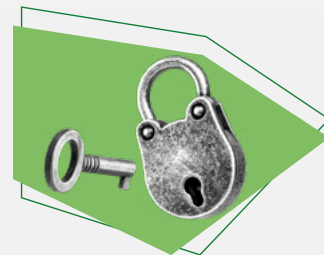


Sécurité et conformité au cœur de Speakylink



Assurez la sécurité de vos communications et la protection de vos données.

- Speakylink est une solution 100% compatible RGPD.
- L'agent reste à l'initiative du lancement des actions : (partage d'écran, vidéo live...) via l'interface Speakylink et chaque action est conditionnée à l'acceptation de l'assuré.
- Speakylink est une solution sécurisée. Aucune donnée confidentielle lisible ne passe par nos serveurs Speakylink et tous les flux sont cryptés.



L'Assistance Visuelle n'apporte pas seulement des avantages pour l'assuré, mais également pour les gestionnaires !



Sébastien, gestionnaire indemnisation chez Abeille assurance, confie « Avant Speakylink, nous avions une gestion plus saccadée de nos dossiers durant laquelle nous devons systématiquement attendre la cession de documents, donc mettre en attente le dossier, puis le mettre en révision et attendre de le reprendre par la suite. ».

David, chef de service chez Eurofil, complète « La solution Speakylink nous permet, d'agir rapidement dans un dossier et de diminuer la charge émotionnelle entre l'assuré et l'assureur »



L'assistance visuelle représente une avancée majeure dans le secteur de l'assurance, en offrant des avantages tangibles tant pour les assureurs que pour leurs assurés.

La Visio Assistance pour l'Amélioration de vos Sinistres Clients

Découvrez le retour d'expérience en vidéo de Benoit Marchal, Directeur des équipes Eurofil indemnisation, David Lefevre, Chef de service chez Eurofil et Sébastien Samelor, Gestionnaire indemnisation.





Les bénéfices de l'assistance visuelle pour les gestionnaires d'assurances

Gains opérationnels :



Réduction des durées moyennes de traitement des dossiers (DMT)



Augmentation du First call Resolution



Limitation des déplacements d'experts sur sinistres mineurs

Impact humain positif :



Amélioration de la relation conseiller/assuré



Réduction de la charge émotionnelle



Valorisation des conseillers

Résultats commerciaux :



Augmentation du nombre de contrats souscrits



Augmentation du NPS (Net Promoter Score)

L'Assistance Visuelle n'apporte pas seulement des avantages pour l'assuré, mais également pour les gestionnaires !

Sébastien, gestionnaire indemnisation chez Abeille assurance, confie « Avant Speakylink, nous avions une gestion plus saccadée de nos dossiers durant laquelle nous devions systématiquement attendre la cession de documents, donc mettre en attente le dossier, puis le mettre en révision et attendre de le reprendre par la suite. ».

David, chef de service chez Eurofil, complète « La solution Speakylink nous permet, d'agir rapidement dans un dossier et de diminuer la charge émotionnelle entre l'assuré et l'assureur »

”

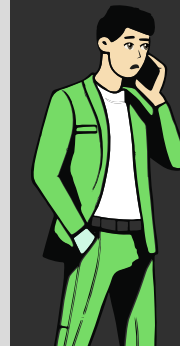
Cas d'usage illustré d'une déclaration de sinistre entre un assuré et son assureur

Assurance : Optimisez la prise en charge et le traitement des sinistres et augmentez la satisfaction de vos assurés grâce à la visio-assistance.



Bonjour,
J'ai un énorme problème d'humidité sur mon plafond, la peinture a craquelé et j'ai des tâches d'humidité

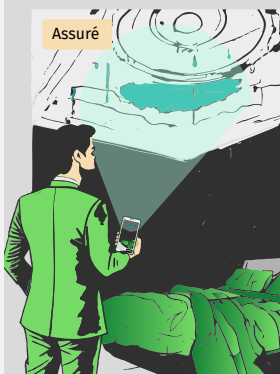
Bonjour,
J'en suis désolée pour vous, l'idée serait pour moi de voir l'étendue des dégâts, je vous envoie un lien  Speakylink par SMS ?



En effet, je constate un sinistre mineur



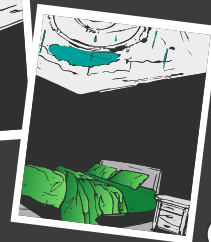
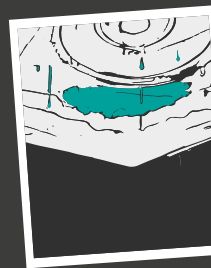
Assuré



Agent



Je vais prendre quelques photos pour votre dossier client



BÉNÉFICES

Optimisez votre
expérience client

Accélérez le traitement
de vos dossiers

Intégrez Speakylink à vos logiciels CRM

Echangez via SPEAKYLINK en toute sécurité
via une plateforme sécurisée

En savoir +

 Speakylink

Parole d'assureurs sur l'assistance visuelle : Retour d'expérience complet !



Jérôme Landais

**Directeur des prestataires et
solutions d'indemnisation**



Pouvez-vous vous présenter ?

Je suis Jérôme Landais. Il y a 24 ans, j'ai intégré le Groupe Aviva France qui devient abeille assurances.

Aujourd'hui, j'occupe le poste de directeur des prestataires & solutions d'indemnisation. Avec mon équipe, nous gérons l'ensemble des réseaux de prestataires extérieurs de la Compagnie : garages agréés automobile, cabinets d'expertise, réparateurs en nature...

L'un des volets de notre activité porte sur la recherche de solutions d'indemnisation innovantes pour répondre aux besoins de nos clients et optimiser nos process de gestion. C'est dans ce cadre que nous nous sommes intéressés à l'outil Speakylink.

Pouvez-vous nous présenter les activités Eurofil ?

Pour les produits dommage, nous avons plusieurs réseaux de distributions : le réseau d'Agents, les Courtiers et le Direct.

EUROFIL, c'est l'assurance Direct du Groupe depuis 30 ans.

Pourquoi avoir choisi une solution incluant le canal vidéo ?

En cas de sinistre, notre principal enjeu est de proposer au client des parcours de gestion simples, fluides et rapides.

Nos conseillers Eurofil n'ont pas de contact physique avec nos clients et le plus souvent, la relation passe par le téléphone. Alors, l'idée d'un échange vidéo avait germé depuis longtemps car elle présente un double avantage :

- Pour le client, c'est rassurant : Il voit son conseiller qui le guide, il peut lui montrer ce qui est arrivé et prendre des photos pendant l'échange (dommages, justificatifs ...)*
- Côté Eurofil, le conseiller comprend concrètement ce qu'il s'est passé (vérification de la matérialité des faits, ampleur dommages) et peut donner rapidement au dossier la bonne orientation: Indemniser, faire expertiser, faire réparer ...*

Pour les petits sinistres, Speakylink est un vrai accélérateur de la gestion en un temps : Dès la fin du 1er échange, nous sommes souvent en mesure de régler – l'ensemble ou une partie – du dossier.

Pourquoi avoir fait le choix de Speakylink ?

Surtout parce que l'outil répond à nos exigences de flexibilité, proximité et simplicité : Nous avons testé plusieurs solutions du marché et Speakylink nous a convaincu. Nous avons aussi apprécié la disponibilité de leurs équipes pour adapter l'outil à nos attentes.

Il s'agit en plus d'une « boîte française » en région, ça nous plaisait.

Pour quelles secteurs/métiers utilisez-vous Speakylink ?

2 secteurs de prédilection :

Cette solution renforce le relationnel, ce n'est pas QUE du digital, c'est aussi de l'humain.

Jérôme Landais

Directeur des prestataires et solutions d'indemnisation

”



- Les équipes indemnisation du Direct, de l'ouverture du sinistre jusqu'à sa clôture :

- En cas de collision auto par exemple, les explications orales du client ne sont pas toujours claires. L'idéal est de voir le constat : grâce à Speakylink, le conseiller aura les informations nécessaires pour se prononcer sur les responsabilités.

Pour tous, un gain de temps, pour les jeunes gestionnaires un outil qui va leur permettre de gagner en assurance et de progresser.

- En cas de vol ou dégâts des eaux dans l'habitation, Speakylink va permettre de vérifier la matérialité du sinistre et son ampleur

Certains clients auront tendance à minimiser, d'autres à exagérer. Le fait de voir, nous permet de lever toute subjectivité et de savoir quelle suite donner au dossier.

- Le service Client

A titre d'exemple, si un client souhaite « upgrader » les garanties de son contrat auto (passage du tiers à tous risques), la Visio va permettre au service Client de constater l'état du véhicule avant de valider l'avenant. Cela permet de limiter les cas de fraude.

Qu'est-ce que cette solution vous apporte au quotidien ?

Le client est rassuré et il n'a plus l'impression de subir : Il devient acteur dans la gestion de son sinistre. Le gestionnaire, lui, peut prendre les bonnes décisions tout de suite. Et donc un gain de temps pour les deux.

Avez-vous quelques chiffres à nous communiquer ?

En amont, nous avons identifié les cas d'usages dans lesquels une Visio peut être utile.

Actuellement, le conseiller Indemnisation la propose en moyenne dans un peu moins de 50% des appels et 1 client sur 2 accepte (Les causes de refus sont variées : manque de temps, pas de réseaux, le client n'appelle pas de chez lui ...)

Quels sont les retours-terrain ?

Cette solution renforce le relationnel, ce n'est pas QUE du digital, c'est aussi de l'humain.

Speakylink a été très bien accueillie par les clients qui ont appréciés la qualité des échanges, la simplicité de l'outil et la rapidité de gestion.

Chez Eurofil, l'appétence des jeunes conseillers a été forte dès le démarrage et ils l'utilisent très facilement.

Les autres étaient plus frileux : Ils ont d'abord testé et comme l'outil fonctionne bien, ils l'ont adopté.

Recommanderiez-vous Speakylink ?

Oui. C'est une entreprise qui tient ses promesses. L'outil offre les fonctionnalités essentielles et leurs équipes sont réactives !

Références client



Envie d'en savoir plus ?

Speakylink c'est une solution d'assistance visuelle



Française : Speakylink est une solution Nantaise, SaaS et 100% Made in France qui vous garantit la sécurité et la confidentialité de vos données. Notre solution est hébergée en France pour nos clients européens.



100% sécurisée : Aucune donnée confidentielle lisible ne passe par nos serveurs Speakylink et tous les flux sont cryptés.



RGPD : L'agent reste à l'initiative du lancement des actions : (partage d'écran, vidéo live...) via l'interface Speakylink et chaque action est conditionnée à l'acceptation du client une expérience client rassurante et 100% RGPD.

Demander une démonstration directement sur notre site web :