



Services financiers : optimisez votre expérience client

Au-delà de la satisfaction, l'expérience client inclue l'ensemble des interactions avec une marque tout au long du parcours client. Une expérience de qualité permet d'engager et de fidéliser, de générer des ventes supplémentaires ou encore de susciter des retours positifs et transformer vos clients en ambassadeurs. Nuxeo propose une plateforme de gestion de l'information innovante permettant aux entreprises du secteur banques et assurances de répondre aux attentes de leurs clients de manière optimale.

Cas d'utilisation #1

Digitaliser la gestion des sinistres

- Déclarer son accident sur l'ensemble des canaux
- Accéder aux polices d'assurance et documentations afin de déterminer les couvertures applicables
- Utiliser l'intelligence artificielle (IA) pour automatiser les déclarations simples
- — Ex : pare-brise endommagé, remboursement d'une voiture de location, etc.
- Générer des workflows pour les demandes complexes
- — Ex : dommages matériels, préjudice corporel, véhicule endommagé, etc.
- Utilisation de l'IA pour classifier les demandes
- — Ex : affectation des demandes en fonction des compétences des employés
- Création automatique de structures de fichiers selon le type de sinistre afin d'accélérer le processus de révision
- Amélioration de la détection des fraudes grâce à l'IA
- Automatisation des notifications envoyées aux clients pour réduire le nombre de demandes liées au statut des demandes en cours
- Ajout de photos et de factures via mobile



>Cas d'utilisation #2

Simplifier l'emprunt immobilier

- Utiliser l'IA pour automatiser la validation des formulaires de prêt
- Identifier et indexer automatiquement l'ensemble des documents associés
- — Ex : documents fiscaux, évaluations, bulletins de salaires, titres de propriété, etc.
- Suppression des actions manuelles (par ex. validation des formulaires) pour se concentrer sur l'expérience client
- Réalisation de calculs automatiques, par exemple du revenu annuel à partir des bulletins de salaire
- Optimisation des workflows pour diriger automatiquement les exceptions vers le personnel compétent
- Réduction des coûts et délais d'attente, amélioration de la productivité grâce à la diminution des actions correctives
- Possibilité de répondre à une demande d'emprunt en quelques heures ou jours, au lieu de plusieurs semaines

Cas d'utilisation #3

Accélérer le processus de souscription

- Répondre rapidement grâce au traitement automatisé en temps réel des demandes de souscription
- Compiler un plus grand volume d'informations, à partir de plus de sources (par ex. météo, données GPS, cartes, réseaux sociaux, etc.) afin d'établir des profils de risques et des grilles tarifaires plus précises
- Utiliser l'IA pour faciliter la détection des erreurs dans les formulaires, par exemple les incohérences liées aux jeunes conducteurs dans le foyer, à la localisation du véhicule, au nombre de kilomètres parcourus chaque année ou à la qualification erronée d'un véhicule pour une utilisation agricole
- Automatiser les processus afin de réduire les erreurs humaines, détecter les incohérences et valider l'information en temps réel

Cas d'utilisation #4

Proposer une expérience de crédit à la consommation en temps réel

- Analyser la probabilité de fraude ou détecter les informations erronées, dans les contenus existants ou les sources tierces
- Utiliser l'IA pour assurer la conformité aux réglementations en vigueur
- Traiter un plus grand nombre de sources d'information grâce au machine learning afin d'améliorer les processus de prise de décision
- Répondre en temps réel au client via n'importe quel appareil
- Réduire les coûts associés aux contrôles manuels

NUXEO

Répondre aux nouvelles
attentes à l'ère du digital.

www.nuxeo.com