



Success Story – Axa Middle East

Avec 6 projets déployés en 18 mois sur la plateforme Cirrus Shield, AXA Middle East réalise sa transformation digitale et réimagine l'expérience client en proposant des solutions innovantes à destination de ses clients assurés et de ses distributeurs.

Enjeux d'AXA Middle East

Afin de maintenir son leadership mondial dans le secteur de l'assurance, le groupe AXA a défini une stratégie fortement ancrée dans le digital, avec pour principal objectif d'adapter les processus et les outils de ses entités aux évolutions des usages.

Dans le cadre de cette stratégie et afin de prendre un avantage concurrentiel sur le marché Libanais, AXA Middle East a souhaité rapidement mettre en exécution sa stratégie de transformation digitale en mettant en place les outils suivants :

- Vente en ligne de polices d'assurance et couplage avec un call center de rappel.
- Soumission électronique des sinistres auto avec une application mobile.
- Portail client avec possibilité de renouveler ses polices et paiement en ligne.
- Gestion des plaintes avec mesure de la satisfaction client.
- Portail distributeurs comportant des outils de prospection afin de développer les affaires.
- Outil de gestion des recrutements intégré au site web public d'AXA Middle East.

Afin d'accélérer la réalisation de ses projets, AXA Middle East a choisi d'implémenter ces projets avec Cirrus Shield.

Les raisons pour avoir choisi Cirrus Shield

Lors des différentes présentations, les équipes d'AXA Middle East ont été séduites par les capacités suivantes de Cirrus Shield :

- **Simplicité d'utilisation** : avec une interface utilisateur résolument moderne et responsive, l'adoption de Cirrus Shield par les utilisateurs est rapide et facile.
- **Rapidité de paramétrage** : l'environnement de paramétrage en mode pointe et clique permet aux équipes projet d'itérer en mode Agile avec le métier sur des maquettes et de livrer rapidement un projet au plus près des besoins.
- **Respect des règles de confidentialité** : la possibilité de déployer Cirrus Shield au sein du data center de AXA Middle East permet à cette dernière de respecter les règles de confidentialité des données.
- **Facilité d'intégration** : Cirrus Shield s'intègre facilement au sein du système d'information grâce à des interfaces en mode batch ou en mode temps réel (Web Services).

Résultats obtenus

Des centaines de nouveaux prospects générés

Le déploiement rapide d'une solution complète de vente en ligne a permis à AXA Middle East d'adresser une nouvelle clientèle sur Internet. Suite au déploiement du portail de vente en ligne, incluant les outils de devis pour 6 lignes de métier ainsi que l'achat en ligne, des centaines de prospects ont été générés. En suivant les prospects générés dans le portail de vente, les agents d'AXA Middle East ainsi que leur centre d'appel peuvent également convertir une partie des gens qui abandonnent leur panier en cours de route.

De nouveaux services à valeur ajoutée pour les clients d'AXA

Avec le nouvel outil de soumission des sinistres auto disponible directement dans une application mobile, les clients d'AXA Middle East disposent d'un outil simple facilitant la transmission des informations aux équipes d'AXA. Le traitement des sinistres soumis par ce moyen est par conséquent plus rapide, un point clé dans la satisfaction des clients.

Un service disponible 24/7

Le nouveau portail client permet aux clients d'AXA Middle East d'accéder à leurs informations sans avoir à contacter AXA. Ce portail de service liste entre autres les polices et les sinistres avec la possibilité de renouveler sa police en ligne, offrant ainsi aux clients d'AXA Middle East une nouvelle expérience client et une meilleure qualité de service.

Une expérience client renouvelée

Le formulaire de plainte déployé sur le site Internet d'AXA Middle East est connecté directement sur Cirrus Shield auquel ont accès les équipes de gestion des plaintes. La gestion de bout en bout des plaintes permet à AXA Middle East de résoudre efficacement les demandes des clients, tout en leur donnant une visibilité sur le temps de traitement de celles-ci. Le partage d'information se fait simplement dans l'application, permettant ainsi à tous les collaborateurs de travailler en commun au service du client. La satisfaction client est également suivie grâce aux questionnaires automatisés envoyés aux clients à la clôture de la plainte.

Un outil commercial à destination des distributeurs

Avec Cirrus Shield, les agents d'AXA Middle East disposent désormais d'un environnement unifié où ils peuvent gérer leur portefeuille clients avec un accès simplifié aux informations sur leurs clients, leurs polices, les sinistres, les points qu'ils acquièrent en tant qu'agent, avec notamment la possibilité de renouveler les polices de leurs clients directement en ligne.

Une gestion simplifiée des recrutements

La flexibilité de Cirrus Shield a également permis à AXA Middle East de réaliser en peu de temps une application de gestion du recrutement directement intégrée au site web. Les formulaires de candidature remplis par les candidats souhaitant rejoindre la société sont intégrés à Cirrus Shield, permettant ainsi aux équipes des Ressources Humaines de gérer facilement le processus de recrutement et d'effectuer un suivi de l'avancement de toute candidature. De fait Cirrus Shield est également devenue la base de CVs d'AXA Middle East.

Fondée en 1817, AXA est le fruit d'une fusion de plusieurs compagnies. Présent aujourd'hui dans 57 pays, le groupe est considéré comme leader mondial en assurance grâce en outre à une gestion efficace des prospects et des clients.

AXA Middle East est la filiale d'AXA Group chargée des marchés Libanais, Syrien et Jordanien. Elle accompagne ses clients, répond à leurs besoins et offre des services innovants dans le but de rester leader sur le marché libanais en matière d'assurance.

Vous voulez en savoir plus sur Cirrus Shield :

Découvrir

Vidéos

Démarrer

Siège Social - Cirrus Shield

90 allée des Impressionnistes

78955 Carrières sous Poissy, France

Tel. : +33 1 83 43 55 55 - Email : contact@cirrus-shield.com

www.cirrus-shield.fr