

# Principes directeurs

Facilitation de l'accès à l'information et du choix en toute transparence

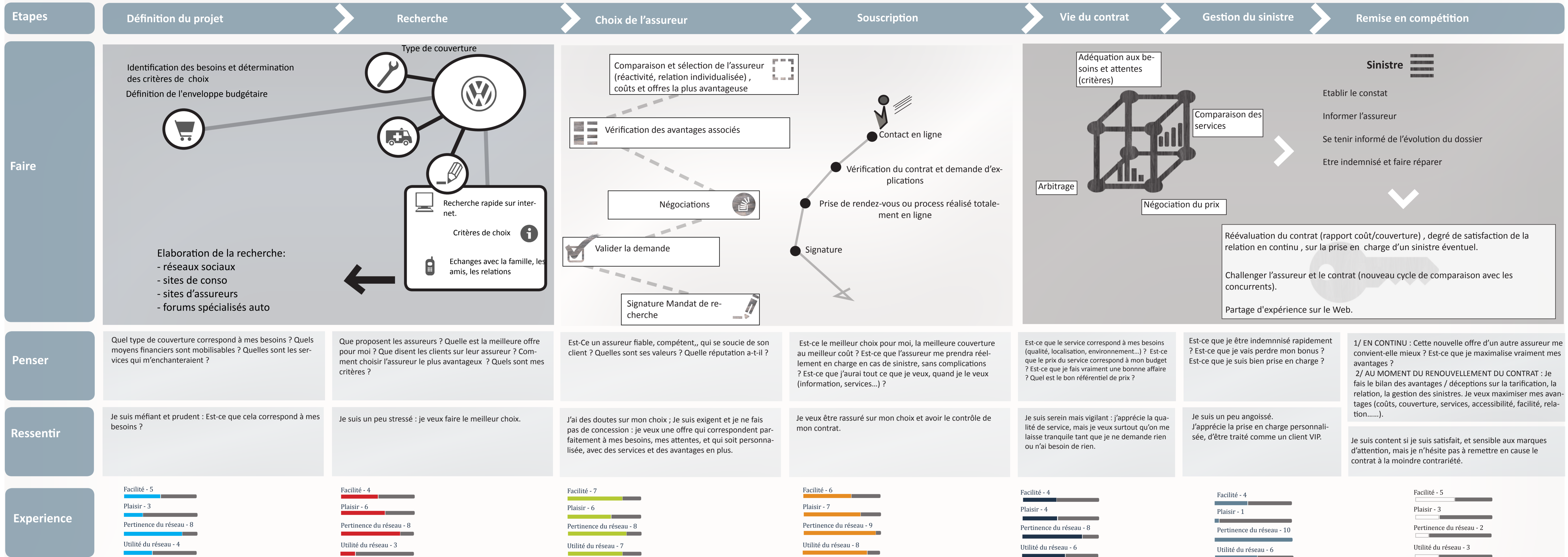
Accompagnement et conseils pour faire un choix éclairé, sur une offre personnalisée

Un suivi individualisé et une prise en charge personnalisée et rapide

Fidéliser l'assuré

## Customer Map Project Assurance Auto

### Customer Journey



### Opportunités

Global	Choix de l'assureur et souscription	Choix, Achat, Post-Achat
<p>AIDER A L'ELABORATION DU PROJET Proposition de la méthodologie et des supports de définition du projet (critères de choix, enveloppe budgétaire...).</p> <p>APPORTER L'INFORMATION ESSENTIELLE POUR LE CIBLAGE : Outil de recherche d'information multi critères (dashboard synthétique d'information sur les contrats).</p> <p>ENGAGER LES PROSPECTS EN AMONT DE LA DECISION (Réseaux sociaux, sites, Blogs...).</p>	<p>METTRE A DISPOSITION EN LIGNE UN OUTIL DE COMPARAISON DES CONTRATS.</p> <p>FACILITER LA COMPREHENSION DU CONTRAT (réponses en temps réelle aux questions : par téléphone, en ligne).</p> <p>METTRE EN PLACE UN e-CRM et un dispositif de réponse très réactif. SUIVI, FOURNITURE D'UNE INFORMATION SYNTHETIQUE A VISEE PREVENTIVE avec gains en points, cadeaux, primes, baisse de tarif automatique...</p>	<p>FOURNIR LES MOYENS D'UN CONTACT RAPIDE ET FACILE (e-constat amiable). INSTRUCTION RAPIDE, PERSONNALISEE, ET TRANSPARENTE DU DOSSIER (Prise en charge individualisée, assistance pro active ou à la demande, assuré tenu informé en temps réel de l'avancement du dossier...).</p> <p>BILAN ANNUEL MIS A DISPOSITION. PROPOSITION DE NOUVEAUX SERVICES ADDITIONNELS.</p>
	<p>PROPOSITION D'UN PACK «PAY AS YOU DRIVE» : tarification personnalisée en fonction du style de conduite (voiture connectée). PROPOSER UNE TARIFICATION AU COMPORTEMENT EN TEMPS REEL (voiture connectée).</p> <p>MISE A DISPOSITION D'UN ESPACE PRIVATIF : le contrat, les échéances, les justificatifs sont disponibles en temps réel par tous les devices.</p> <p>SERVICES ANNEXES SUR L'ESPACE PERSONNEL (coffre-fort électronique...).</p>	<p>GESTION EFFICACE DE L'INDEMNISATION (moment de vérité sur le respect des engagements). INTERLOCUTEUR DEDIE UNIQUE. PROPOSER DES SERVICES PRIVILEGES DE PARTENAIRES (location de voiture, garagiste, service de conciergerie...).</p> <p>RECOMPENSER LA FIDELITE. SUIVI DE L'e-REPUTATION et SYSTÈME de COMMUNITY MANAGEMENT.</p>