

## CONFERENCE – PETIT DEJEUNER

Mardi 27 Novembre 2018 | 8h45 – 10h45

### LES DEFIS DE LA DIGITALISATION DU PARCOURS CLIENTS DANS L'ASSURANCE

#### **Atelier #1 - Quels sont les apports des nouvelles technologies à l'expérience client ?**

Internet, Intelligence Artificielle, Chatbot, BlockChain... Ces différentes technologies ont certes des niveaux de maturité différents, mais apportent toutes des opportunités sur l'ensemble du parcours client de la prospection jusqu'à la gestion des sinistres.

**Quelles en sont les exploitations possibles ? Et Comment les intégrer aux dispositifs existants ?**

#### **Atelier#2 - Comment se prémunir des risques de non-conformité ?**

Pour les assureurs, les enjeux sont la fluidité de l'étape de souscription, la performance du processus de gestion, ou encore l'exploitation des données personnelles à des fins d'innovation. Parallèlement, ils doivent tenir compte des obligations issues des réglementations, telles que la DDA, le RGPD, l'ANI ou encore la LCB-FT.

**Comment mener de front ces différents sujets ? Peut-on innover dans un tel contexte réglementaire ?**

#### **Atelier #3 - Quel équilibre entre réseau digital et réseau physique ?**

L'essor du digital oblige les acteurs de l'assurance à s'interroger sur la place de leur réseau physique au sein du dispositif de vente. Intégrer ces réseaux historiques dans un parcours client 2.0 nécessite une réflexion sur l'évolution de leur rôle, des nouveaux services à fournir et sur les profils des collaborateurs.

**L'impact du digital sur les réseaux physiques ? Réseau physique, réseau digital, quels services apportés aux Clients ?**

---

Avec la participation :

