

Etude « e-Assurance »

Bilan chiffré, projet des assureurs, meilleures pratiques sur les sites et sur mobile

SOMMAIRE

E-ASSURANCE : BILAN ET PERSPECTIVES

Les canaux de vente et de contact

Devis, souscription, dématérialisation, services mobiles : déploiement et projets

- Les calculs de devis
- La souscription en ligne
- La dématérialisation des transactions
- Les projets technologiques à 3 ans
- Les projets Internet mobile

Bilan de l'activité e-assurance

- Devis en ligne : volume et poids des leviers d'e-marketing
- Le poids d'Internet dans l'activité
- Les opérations commerciales spécifiques à Internet

LES SITES INTERNET D'ASSURANCE ET DE MUTUELLE

Le portrait-robot du site idéal

Les accès aux produits depuis la page d'accueil

- Par produit, en fonction des besoins ou selon les étapes de la vie : les modes d'entrée performants sur les sites
- Les mises en avant des services de devis et de souscription en ligne

Conception, présentation des offres, moyens de contact et de souscription... Les meilleures fiches produits

- La présentation des offres
- La mise en avant des calculs de devis et de la souscription en ligne
- Numéros de téléphone dans les fiches produits, call-back et demande d'information par e-mail

Les meilleurs dispositifs de devis et de souscription en ligne

- Concevoir des formulaires de demande de devis en ligne performants
- L'affichage des conditions et avantages de souscription
- Les modalités de contact présentes lors du calcul de devis
- Les pages de récapitulatif des offres : affichage tarifaire, comparateur, mise en avant des dispositifs de souscription
- Souscription en ligne : état des lieux, qualité et efficacité des services

Les contenus et fonctionnalités au service de la relation client

- Les informations sur le réseau de distribution
- E-mail, call-back, numéro de téléphone... Les moyens de contact présents sur les sites

Panorama des services mobiles et meilleures pratiques

- La mise en avant des services mobiles sur les sites
- Services mobiles innovants : les initiatives les plus pertinentes

ANALYSE DES ESPACES PRIVATIFS

L'analyse complète de 8 espaces clients sur les sites d'assurance :

- Aperçu général de l'espace personnel
- La dimension commerciale
- Déclaration de sinistre
- Les outils au service de la relation sociétaire
- Les moyens de contact

DONNES CLES EN MATIERE DE PRESENCE SUR LES RESEAUX SOCIAUX