

# Gestion des données client dans le secteur des assurances



## PROBLÈMES À RÉSOUDRE

- ▶ Se défaire de tous les systèmes hétérogènes et désordonnés amoncelés au cours des années, et se détacher des solutions implémentées individuellement dans un grand nombre d'assurances
- ▶ Ne pas avoir une vision globale du client sur toutes les assurances, systèmes et canaux
- ▶ Silos de données : Avoir le même client enregistré dans différents systèmes
- ▶ Respecter les exigences de Solvabilité II : des données complètes et correctes à partir desquelles les assureurs calculent et font leurs rapports

## AVANTAGES CLÉS

- ▶ Avoir une vision à 360° de l'assuré = Regrouper les informations à partir des systèmes et des divers canaux fragmentés pour obtenir une vision unique
- ▶ Mettre à disposition une source unique, dans laquelle se trouvent toutes les données pour par exemple de plus amples analyses ou des calculs de risques
- ▶ Améliorer les nouvelles offres d'assurance, car toutes les informations importantes de chaque assuré sont à disposition
- ▶ Avoir une solution de gestion des données simple et flexible, qui n'exige pas de projet d'intégration complexe

## DÉFIS

Les informations de l'assuré sont saisies par différents services dans différents systèmes d'informations et bases de données, à différentes étapes de la relation client. Tous ces systèmes hétérogènes, qui se sont multipliés au cours des années, rendent difficile la création d'une vue unique du client.

Celui-ci existe sous plusieurs identifiants, qui ne sont ni homogènes ni actualisés : il est indispensable pour l'entreprise de créer un enregistrement central des données. En effet, une vision unifiée du client à travers tous les systèmes est la condition préalable à une relation client durable, une gestion du risque optimisée, et un service

client pleinement satisfaisant. Seules des données de haute qualité reliées logiquement entre elles permettent d'assurer une relation client pérenne et rendent possible l'acquisition de nouveaux clients.

La mise en place des directives Solvabilité II de l'Union européenne et les hautes exigences par rapport aux risques du capital posent un grand défi au secteur. Solvabilité II requiert des données de qualité et complètes, sur la base desquelles les compagnies d'assurance font leurs calculs et rapports. Rien que la plus petite erreur dans les données sortantes peut avoir des répercussions significatives sur l'évaluation de risques.

## SMART CUSTOMER MDM

La solution Smart Customer MDM d'Uniserv permet de gérer les données client efficacement. En consolidant les informations à travers tous les canaux, elle génère une vision unique du client. La solution MDM pour données de référence clients extrait pour cela les données de références clients d'un grand nombre de sources de données hétérogènes.

Avant que les informations des différentes sources ne soient rassemblées en une vision unique, les outils de qualité des données d'Uniserv nettoient, structurent et actualisent les données. Ainsi les mécanismes de qualité des données font effet dès l'enregistrement de données, et chaque modification des données sera prise en compte, travaillée, et transmise à tous les systèmes. Grâce à Smart Customer MDM, les conditions préalables pour remplir les exigences de qualité des données d'entreprise de Solvabilité II sont établies.

Notre solution MDM élimine les doublons et détermine l'identité de vos clients dans vos différents systèmes et applications. Ainsi les données qualitativement optimisées sont regroupées pour former le Golden Record. Celui-ci se compose alors d'informations complètes, correctes et actualisées de l'assuré, directement exploitables par l'entreprise. Aussi les données extérieures, comme les données contractuelles,

de dommages, celles de la comptabilité, des informations officielles, telles que les décès, les listes Robinson et d'autres provenant de prestataires de services extérieurs, peuvent être simplement, proprement et rapidement importées.

L'implantation du Smart Customer MDM d'Uniserv améliore la productivité de toute l'entreprise. Cela permet la rationalisation des processus de travail comme la facturation, le traitement de dommages, la distribution des rapports annuels etc. De plus, l'introduction de notre solution Smart Customer MDM ne demande aucun projet d'intégration complexe et aucun changement des modèles de données disponibles. La procédure reposant sur le principe de l'intégration Lean réduit les frais et le projet reste simple et flexible. L'implantation rapide de la solution MDM, l'échelonnement élevé et notre gestion précise des données apportent déjà après les trois premiers mois une plus-value significative. Le retour sur investissement est alors rapidement perceptible.

## UNISERV

12 rue d'Astorg, 75008 PARIS, T: +33 1 44 90 90 60, F: +33 1 44 90 90 63

E: [contact-france@uniserv.com](mailto:contact-france@uniserv.com), [www.uniserv.com](http://www.uniserv.com) © Uniserv GmbH, Pforzheim, tous droits réservés

