



Etude Sémaphore Conseil

L'assurance MRH à l'heure du selfcare et de la plateformisation

L'ASSURANCE MRH À L'HEURE DU SELFCARE

Téléchargements d'attestations, déclarations de sinistres ou encore consultations des contrats sont les raisons les plus courantes pour lesquelles un assuré se connecte à l'espace client de son assureur.

Ressort alors l'enjeu important en termes de communication, de contenus et de pédagogie à déployer par les acteurs pour développer un usage plus fréquent et plus positif autour de leurs services digitaux.

Les acteurs se saisissent, d'ores et déjà, de cet enjeu en étoffant leurs espaces clients de fonctionnalités et de services, devenant de plus en plus riches.

Par son étude, Sémaphore Conseil analyse de manière synthétique et visuelle le marché sous deux angles :

- Les **positionnements des acteurs** sur 5 grandes thématiques : informations liées au contrat, paiement de la prime, gestion du contrat, sinistres et relation client
- Les **stratégies et initiatives inspirantes des acteurs** en matière de services, permettant de pousser vers un usage plus fréquent des espaces clients.

L'assurance MRH à l'heure du selfcare et de la plateformes : fonctionnalités déployées sur les espaces clients

Synthèse transversale

La modification du contrat initiée sur l'espace client mais validée par un conseiller

Les établissements qui permettent à leurs assurés de modifier leur contrat depuis leur espace client (fixe ou mobile) sont La modification passe généralement par

SUPPORT	PC	MOBILE
Possibilité de modifier un contrat en cours (franchises, capital mobilier, objet de valeur, pièces...)	/18	/17

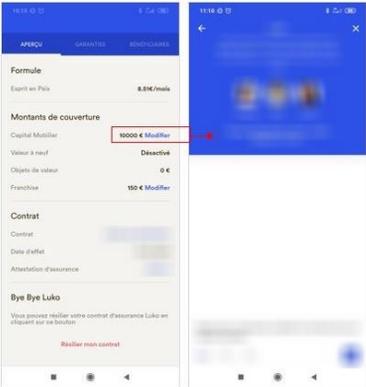
Best practice : **luko**

La modification du contrat chez Luko :

Le process de modification du contrat proposé par Luko passe par

L'avantage du process est la prise en compte immédiate du changement par

Luko : application mobile



L'ASSURANCE MRH À L'HEURE DU SELFCARE

Le périmètre acteurs de l'étude est le suivant :



Contenus et livrables :

- Périmètre géographique : France
- Date de fin de l'analyse : 31 décembre 2020
- OS analysé en fonction de l'équipement de l'enquêteur

La collecte d'information s'est faite en plusieurs temps afin de recouper plusieurs sources : **enquêteurs** (décryptage des espaces clients par de vrais clients équipés d'assurance MRH), analyse des **conditions générales**, revue de détail des **FAQ**. Chaque espace transactionnel a été analysé sur Internet fixe et Application mobile.

Deux livrables sont au programme. Une **synthèse visuelle sous Powerpoint** et un **benchmark sous Excel** permettant de visualiser les fonctionnalités par acteur et d'utiliser à posteriori les informations collectées durant cette étude.

L'ASSURANCE MRH À L'HEURE DU SELFCARE

Les objectifs :

- Vous permettre de vous positionner face aux autres acteurs, grâce à une synthèse visuelle mettant en avant les standards du marché vs les éléments atypiques, novateurs, différenciants
- Identifier les stratégies déployées par les acteurs pour inciter leurs assurés à utiliser leurs espaces clients et s'inspirer de celles-ci.

Pour mener à bien l'étude, Sémaphore Conseil a **mobilisé son réseau d'enquêteurs**, détenteurs de contrats d'assurance multirisque habitation dans les établissements du panel afin de décrypter, de manière très détaillée, l'ensemble des fonctionnalités sur la base d'une grille d'analyse au format Excel.

Pour en savoir plus sur les conditions d'accès et le contenu de l'étude, contactez-nous via notre [site Internet](#) ou par [email](#).

