

Cas d'usage

Comment la MAIF a augmenté
ses souscriptions de 9% ?



La Société

5ème assureur français

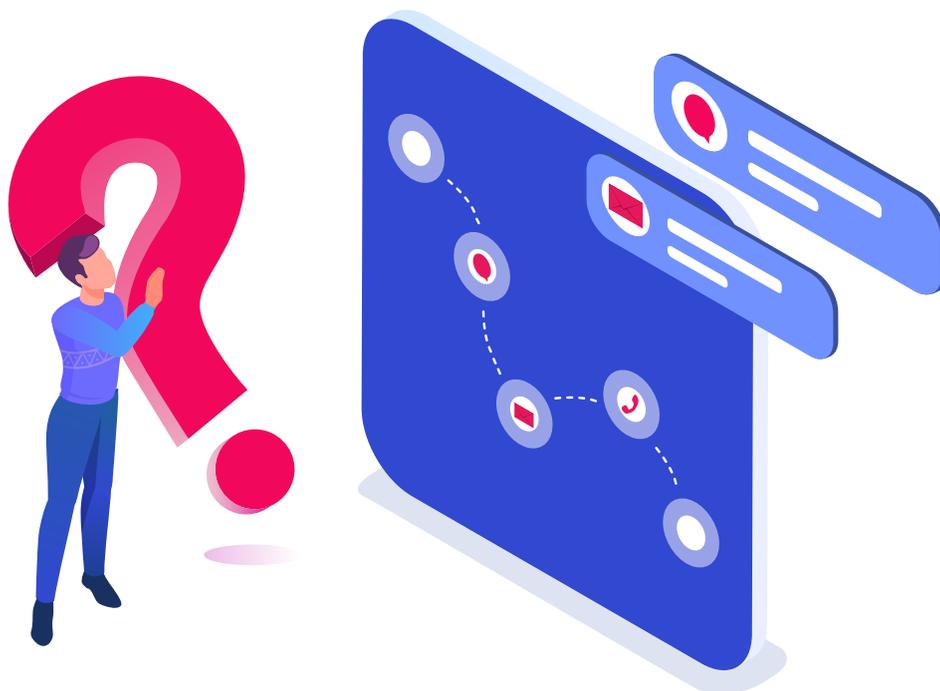
3,5 milliards d'Euros de C.A

3 millions d'assurés



Comment exploiter les parcours clients pour:

- Améliorer l'expérience client
- Identifier les parcours qui transforment
- Identifier les points bloquants
- Mettre en place une démarche d'amélioration continue des process





Challenge

La MAIF cherchait une solution capable d'étudier ses parcours clients omnicanaux afin d'améliorer la **satisfaction** de ses sociétaires. Pour ce faire, la compagnie d'assurance souhaitait identifier tous les moments de vérité ainsi que les différents irritants clients. Un focus particulier a été porté sur le cas d'usage "souscription d'un contrat d'assurance".



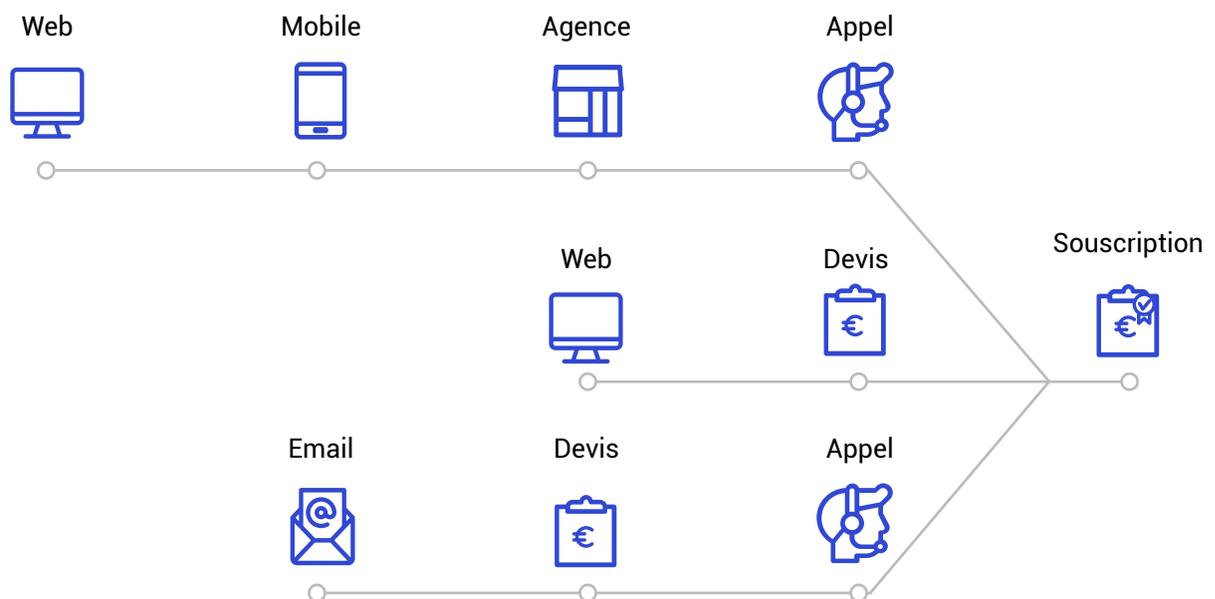
Solution

La MAIF a choisi datakili® pour identifier les parcours clés à améliorer autour du devis en ligne. Elle a découvert des sources d'économies considérables et des possibilités innombrables d'optimisation des parcours.



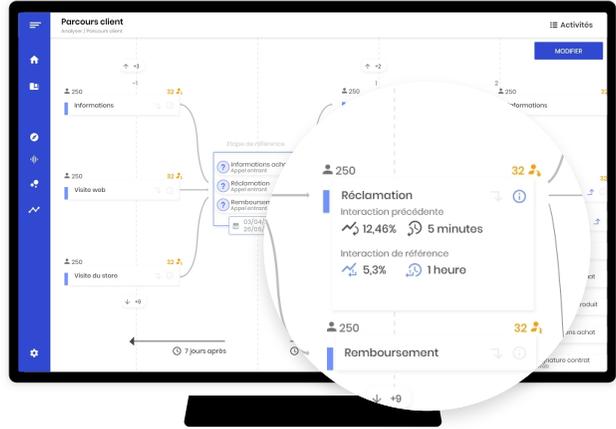
Les questions que se pose la MAIF

Quels parcours empruntent les clients pour souscrire un contrat d'assurance automobile ?
Comment les devis en ligne influencent la souscription ?



Dispositif

En seulement quelques clics avec datakili® la MAIF identifie **25 995** parcours exacts autour du devis en ligne, réalisés par **15 610** clients. datakili® permet la visualisation immédiate de tous ses parcours.



La découverte

Le **parcours idéal** pour la MAIF

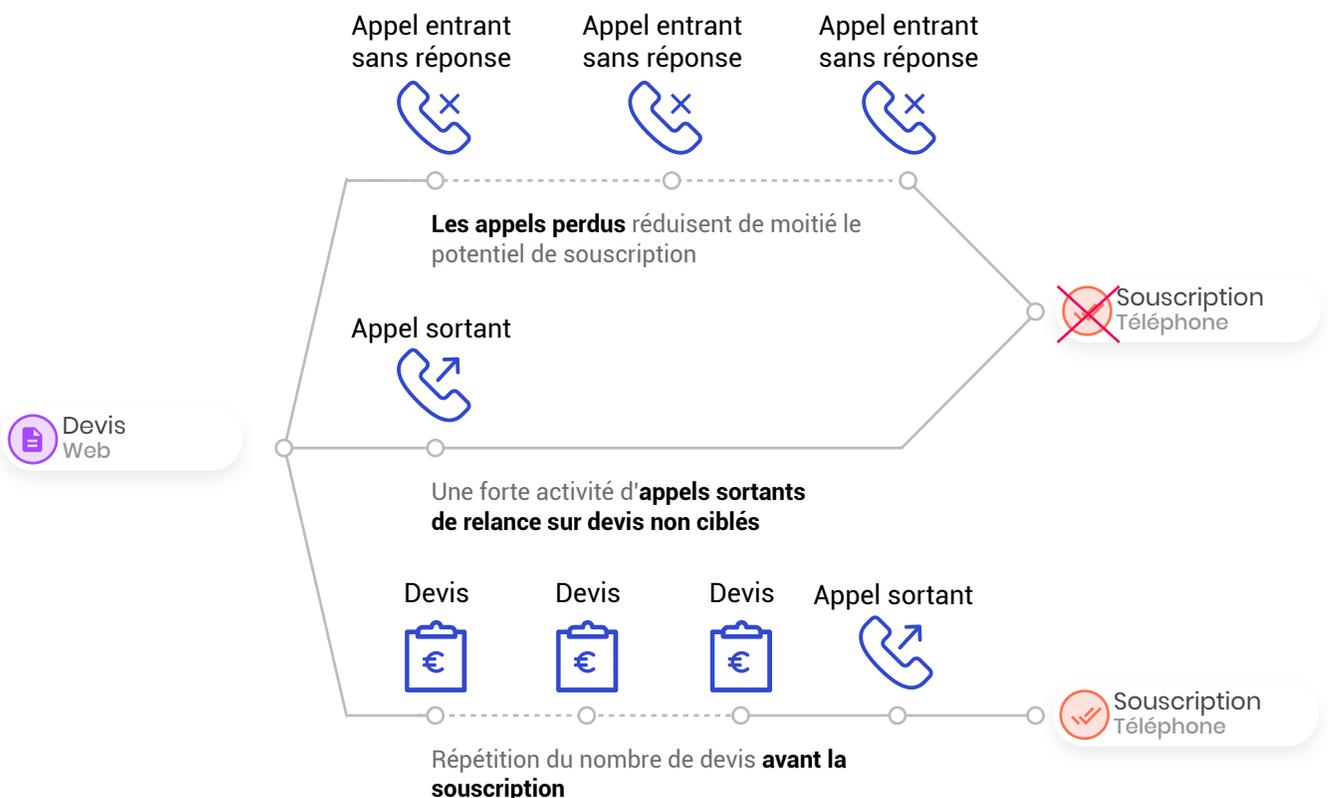


Dans la **réalité**



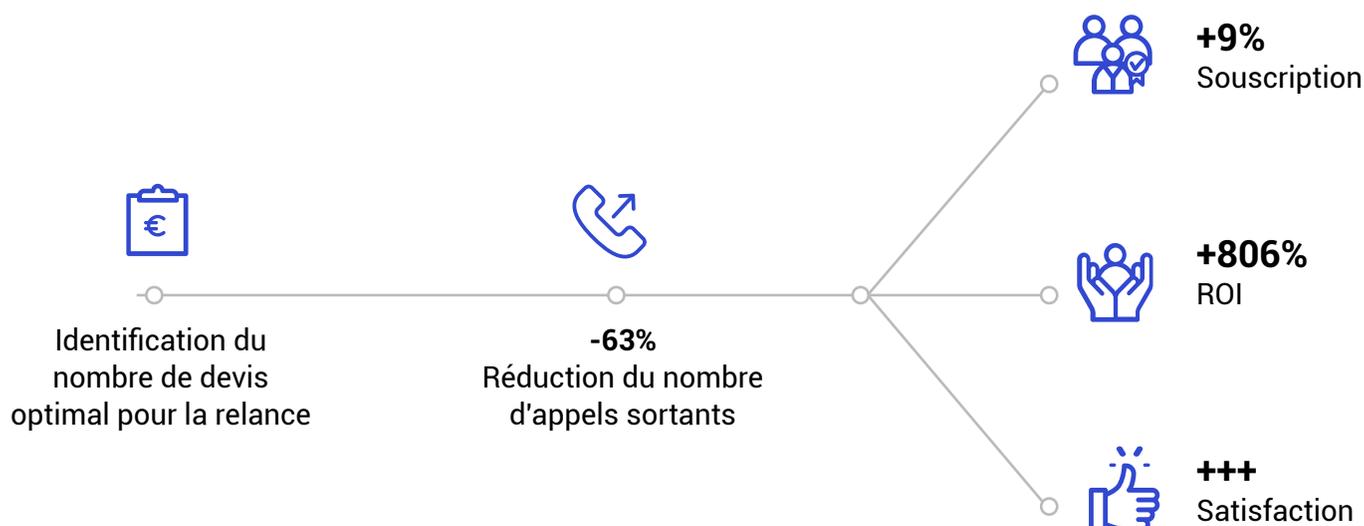
→ La plupart des souscriptions issues d'un devis web s'effectue au téléphone et non sur le web.

Identification de 3 parcours prioritaires à potentiel d'amélioration



Optimisation de l'affectation des ressources au call center

Grâce à datakili®, la MAIF mesure un fort taux de transformation des parcours où le client est relancé par téléphone après une répétition de devis et ce, sur tous les canaux.



Résultats

datakili® a permis à la MAIF d'affiner le ciblage en fonction du parcours en révélant les opportunités à plus forte appétence et en priorisant la prise de contact avec ces profils. Cette démarche a entraîné la réduction, de manière conséquente, du nombre d'appels à faible valeur ajoutée.

Les équipes de la MAIF ont ainsi pu optimiser l'affectation des ressources au call center. La capacité de traitement supplémentaire a permis de mieux répondre aux appels entrants, augmentant significativement le taux de souscription de contrats et la satisfaction clients.





Délai de rappel
divisé par
2

datakili® a rendu possible la détection de la meilleure cible de prospects et du meilleur moment pour réaliser les appels de relance.



Réduction des
appels sortants
-63%

Les équipes de la MAIF ont ainsi pu optimiser l'affectation des ressources au call center.



Augmentation des
souscriptions
+9%

La capacité de traitement supplémentaire a permis de mieux répondre aux appels entrants, augmentant significativement le taux de souscription de contrats et la satisfaction clients.



Médaille d'argent 2018
catégorie multicanal

La MAIF est finaliste de la Nuit des rois dans la catégorie multi-canal avec datakili®. Cet événement récompense les meilleurs dispositifs Marketing.



LA NUIT DES ROIS

Témoignages

“ Nous avons entre les mains l'outil d'analyse de notre omnicanal ! ”



- Michel Tournié

Responsable de projets digitaux, big data et IoT chez MAIF



Voir la vidéo

<https://youtu.be/guarqmETBYU>

A propos de datakili®

datakili
CUSTOMER INSIGHTS



Start-up fondée en **2018**



Résultat de **5 ans de R&D**



Réponse directe à **un besoin client**



ROI moyen par POC: **1000%**

Réconciliez toutes les data online & offline.

Explorez dynamiquement tous les parcours.

Analysez et **ciblez** les parcours gagnants/perdants.

Prédisez les prochaines interactions grâce à l'IA.

Pilotez et **optimisez** l'expérience client omnicanale.



Boostez vos ventes et votre chiffre d'affaire



Fidélisez et engagez tous vos clients



Améliorez l'expérience et la satisfaction de vos clients



Réduisez les coûts et les dépenses.

Ils nous font confiance

