

Axés sur le numérique. Centrés sur l'information. Modernisés.

CGI est un conseiller de confiance pour les principaux fournisseurs d'assurance vie, santé et de dommages, dont **7 des 10 plus grands assureurs mondiaux**. Nos quelque **5 000 conseillers de ce secteur** disposent de compétences dans toutes les activités d'assurance, dont les prestations, les réclamations, la facturation et l'administration de la conformité, et accompagnent **plus de 200 clients à l'échelle mondiale**, afin de les aider à offrir des services numériques, à tirer profit de la valeur des données et à rationaliser les TI.

Perspectives des clients. CGI en action.

En 2019, nous avons réalisé des entretiens en personne avec 119 dirigeants de ce secteur afin d'en apprendre davantage sur leurs tendances, priorités et défis clés.

Ce que nous ont dit les clients.

Tendances sectorielles – Évolution rapide des attentes en matière de produits de consommation et de services numériques

Priorités d'entreprise – Tirer de la valeur des données pour améliorer la souscription et la satisfaction des clients, et stimuler une croissance rentable

Priorités en TI – Rationaliser, simplifier et moderniser les applications et l'infrastructure

Ce que notre partenariat leur permet de réaliser.

Mise en œuvre de technologies numériques qui favorisent le développement de nouveaux produits et services, et une expérience client numérique

Mettre à profit l'analyse avancée, l'apprentissage automatique et l'intelligence artificielle pour obtenir une connaissance approfondie des comportements et des préférences des clients

Offrir des services TI en mode délégué qui favorisent des environnements TI automatisés, agiles et rentables

Offrir une expérience client améliorée

De plus en plus, les assurés attendent une expérience similaire à celle offerte par le commerce de détail lorsqu'ils cherchent ou achètent des produits et services d'assurance. CGI travaille avec les assureurs partout dans le monde pour améliorer le parcours du consommateur et met l'accent sur l'expérience client et conseiller, tout en offrant des solutions omnicanales personnalisées.

Grâce à la modernisation des systèmes existants et aux technologies numériques, nous aidons les assureurs à adopter des modèles orientés client

et une distribution omnicanale. Notre plateforme pour développer des assistants virtuels (chatbots) fondés sur l'intelligence artificielle transforme les communications avec les clients grâce à l'aide contextuelle, à la reconversion du dialogue et à la gestion omnicanale. De plus, Ratabase, notre solution de tarification de pointe mise en œuvre chez plus de 100 assureurs, améliore considérablement l'expérience client et conseiller en optimisant la vitesse, l'exactitude et les coûts de l'établissement de prix, de la tarification et de la souscription.



Tirer davantage de valeur des données

Les assureurs sont en quête d'information plus poussée sur les consommateurs afin de mieux définir les profils de risque, d'améliorer l'expérience client et d'intégrer les services dans l'ensemble de la chaîne de valeur à mesure que l'écosystème de fournisseurs s'élargit. **LocalTapiola**, un important assureur finlandais, souhaitait avoir une meilleure compréhension de ses clients en analysant un important

volume de données à sa disposition. Grâce à l'analyse, à l'apprentissage automatique et à l'intelligence artificielle, CGI a évalué 350 000 interactions client, mettant en évidence les segments requérant une plus grande attention et soutenu le développement d'interactions spécifiques à chaque segment.

Ces nouvelles perspectives client ont permis d'améliorer la prise de décisions. LocalTapiola a acquis une meilleure

compréhension de l'expérience de ses clients ainsi que des variables qui influent sur les relations avec les consommateurs. L'entreprise est maintenant en mesure d'anticiper les actions de centaines de milliers de clients, de déterminer de nouveaux groupes cibles pour ses activités marketing et d'offrir une expérience plus personnalisée à ses différents clients.

Agir à titre de
partenaire de choix auprès
des assureurs de dommages

CGI est le plus important
fournisseur de données en ligne
pour les assureurs de dommages.
Plus de 80 % des assureurs
de dommages au Canada
utilisent nos services
d'information.



Rationaliser et automatiser les processus et les systèmes

La modernisation des TI est une priorité de premier plan pour les assureurs en quête d'agilité, d'excellence opérationnelle et de réduction des coûts. Nous travaillons avec les assureurs à rationaliser et à automatiser leurs processus et systèmes dans des domaines essentiels dont la souscription, l'administration des polices, la facturation et la gestion des réclamations grâce à des technologies numériques avancées telles que l'automatisation robotique des

processus, l'intelligence artificielle, l'Internet des objets et la chaîne de blocs (block chain).

Nous aidons les assureurs à devenir des organisations numériques dans tous leurs domaines d'activité, y compris les effectifs, les processus et la technologie. Qu'il s'agisse d'élaborer des feuilles de route, de déployer des stratégies, de concevoir et de gérer la transformation des systèmes essentiels, nous offrons des services complets qui favorisent la numérisation à l'échelle de l'entreprise.

Un exemple probant : notre travail continu auprès de MAPFRE Insurance, filiale américaine de l'assureur mondial **MAPFRE Group**, la 10^e plus grande compagnie d'assurance en Europe. Client de CGI depuis plus de 40 ans, MAPFRE a prolongé son contrat en 2019 pour des services applicatifs en mode délégué à partir de localisations multiples alors que l'entreprise continue de faire évoluer ses opérations grâce à des technologies numériques pour dégager un avantage concurrentiel.