

Pour neuf leaders de l'assurance européens sur 10, l'expérience client est le principal moteur de la transformation numérique

Le principal moteur de la transformation numérique du secteur européen de l'assurance est la demande d'une expérience client améliorée. Cependant, selon les assureurs le développement de la numérisation entraîne une augmentation des vulnérabilités liées à la sécurité: telle est la conclusion de la deuxième enquête annuelle ISG Pulse sur le secteur de l'assurance, réalisée par l'Information Services Group ([ISG](#)) (Nasdaq: [III](#)), la principale société mondiale de recherche et de conseil en technologie.

Pour 87% des répondants à l'enquête, la conception des initiatives de transformation numérique doit donner la priorité absolue à l'amélioration de l'expérience client. En ce qui concerne l'acquisition et la gestion des clients, la personnalisation des produits et des offres et la simplification des interactions avec les clients, telles que les réclamations et la gestion des documents, il convient de mettre l'accent sur des solutions « mobile first » et basées sur une plateforme.

Les résultats de l'enquête montrent également que le passage aux processus commerciaux basés sur l'internet vont de pair avec des vulnérabilités croissantes liées à la sécurité, 42% des répondants signalant que les points d'interaction technologiques avec les clients et les lieux de travail sont souvent perméables aux attaques et à l'origine d'une croissance rapide des risques sécuritaires. La démocratisation de l'informatique et le télétravail accroissent également l'exposition aux risques.

Sponsorisée par [Hexaware Technologies](#), l'enquête ISG Pulse sur le secteur de l'assurance a interrogé 210 chefs d'entreprise et responsable de l'informatique de compagnies d'assurance européennes au cours du troisième trimestre 2021.

Les autres moteurs de la transformation numérique sont la pression concurrentielle, citée par 77% des répondants, et le besoin de répondre plus rapidement aux nouvelles exigences du marché, mentionné par 75% d'entre eux.

«La tendance vers une orientation client globale est irréversible, a déclaré Johanna von Geyr, partenaire et responsable du secteur assurances chez ISG EMEA. Les compagnies d'assurance, comme les entreprises de tous les autres secteurs, sont conscientes de la nécessité de simplifier davantage les produits et les processus commerciaux pour fidéliser les clients existants et rester compétitives.»

«Cela signifie une pression accrue sur les services informatiques, ce qui les incitera à remplacer les systèmes existants, moderniser les applications et libérer des ressources pour développer de nouvelles capacités, mieux gérer les risques et passer à l'économie des plateformes», a-t-elle ajouté.

Face aux assurtechs et autres concurrents créés numériquement qui percent sur le marché, les

assureurs européens affirment que l'expansion de leurs activités de plateforme est une priorité absolue. Parmi les répondants, 43% prévoient d'augmenter leur présence en ligne en proposant un canal de vente directe, et ont un intérêt similaire pour les applications mobiles (42%), le marketing via des plateformes thématiques (37%) et le paiement numérique (34%).

Pour 45% d'entre eux, l'expansion de leurs activités de plateforme est un moyen efficace de mieux comprendre les besoins de leurs clients et d'utiliser cette connaissance du marché pour tirer parti de nouvelles opportunités de création de valeur.

Confrontés à une numérisation croissante qui entraîne davantage de cyber-risques, les assureurs prévoient de dépenser davantage pour la cyber-sécurité à l'avenir, a déclaré Johanna von Geyr, citant les résultats de l'enquête. «Plus de 40% des assureurs européens que nous avons interrogés devraient augmenter leurs investissements dans les technologies de sécurité informatique, a-t-elle déclaré. Selon nous, le marché de la cyber-sécurité devrait connaître une croissance conséquente au cours des prochains trimestres.»

Mme Von Geyr observe que l'augmentation des cyber-violations offre également aux assureurs la possibilité d'aider leurs clients à améliorer leur cyber-résilience grâce à une cyber-couverture élargie et à une approche globale de la gestion des risques. Certains assureurs étoffent la cyber-couverture avec des services tels que des rapports sur les cyber-risques, une formation en cyber-sécurité et des conseils en matière de risques.

Pour augmenter leurs capacités numériques, 46% des répondants ont déclaré envisager d'embaucher du personnel plus qualifié, en particulier en analyse des données (42%) et en cyber-sécurité (40%), et 34% d'entre eux disent rechercher des prestataires de services informatiques appropriés.

«La plupart des répondants considèrent que les avantages de la numérisation, tels que la réduction des coûts et l'augmentation de la rapidité, dépassent de loin les risques, a déclaré Mme von Geyr. La montée en puissance des acheteurs de la génération Y, l'émergence de concurrents, les pressions sur les marges et un contexte réglementaire de plus en plus strict créent un environnement où seuls survivront les assureurs agiles, axés sur les données et qui maîtrisent le numérique. Pour répondre à ces conditions de marché en évolution, les compagnies d'assurance réalignent leurs opérations sur une stratégie «online-first» d'engagement client.

Le rapport «ISG Pulse Check – State of European Insurance Industry 202» est disponible à cette [adresse internet](#).

À propos d'ISG

Information Services Group ([ISG](#)), (Nasdaq: [III](#)) est un leader mondial de la recherche et du conseil en technologies. Partenaire de confiance de plus de 700 clients, dont plus de 75 des 100 plus grandes entreprises mondiales, ISG s'est donné pour mission d'aider les entreprises, les organisations du secteur public et les fournisseurs de services et de technologies à atteindre l'excellence opérationnelle et à accélérer leur croissance. ISG est axée spécifiquement sur les services de transformation numérique, notamment l'automatisation, le cloud et l'analyse des données; le conseil en sourcing; les services de gestion de la gouvernance et des risques; les services de réseau de télécommunications; l'élaboration de stratégies et d'opérations; la gestion du

changement; les renseignements commerciaux, la recherche et l'analyse technologique. Fondée en 2006 et basée à Stamford, Connecticut (États-Unis), ISG emploie plus de 1 300 professionnels experts du numérique travaillant dans une vingtaine de pays – une équipe internationale réputée pour sa vision innovante, son influence sur le marché, son expertise approfondie du secteur et de la technologie et ses capacités de classe mondiale en recherche et analyse basées sur les données de marché les plus complètes du secteur. Pour plus d'informations, visiter le site www.isg-one.com.

Le texte du communiqué issu d'une traduction ne doit d'aucune manière être considéré comme officiel. La seule version du communiqué qui fasse foi est celle du communiqué dans sa langue d'origine. La traduction devra toujours être confrontée au texte source, qui fera jurisprudence.



Consultez la version source sur businesswire.com :
<https://www.businesswire.com/news/home/20211213005924/fr/>