LES RENCONTRES L'ARGUS de l'assurance

Mardi 15 novembre 2016
Paris

10e Édition

10e CONGRÈS ASSURANCE DIGITALE

Transformation digitale / Expérience client : les facteurs clés de succès

- Quelles sont les règles d'or du parcours client omnicanal
- Comment piloter, simplifier et mesurer l'expérience client
- Start-ups, BtoPtoC, data management,… Sur quels nouveaux business models miser en 2017
- Etre davantage client centric grâce au numérique : décryptage des meilleures stratégies

AVEC LA PARTICIPATION EXCEPTIONNELLE DE

Samuel BAROUKH
Directeur digital et e-commerce
NESTLE FRANCE

© Pascal Dolémieux

Juliette BRON
Directrice du développement digital
GROUPE MACIF

Nicolas GOMART
Directeur général
GROUPE MATMUT

© Remy DeluzeMIN

Eric LOMBARD
Président Directeur général
GENERALI FRANCE

Jerome MARTY
Country Manager France
WAZE

ET NOTAMMENT LES INTERVENTIONS DE

- **Jean-Marie ADAM,** *Directeur marketing, commercial & innovation,* **NATIXIS ASSURANCES**
- **Hicham BADREDDINE,** *Directeur digital,* **MALAKOFF MÉDÉRIC**
- **Etienne BOURDON,** *CDO,* **GROUPE APRIL**
- **Benoit DOUXAMI,** *Directeur développement, marketing et communication,* **LA MUTUELLE GÉNÉRALE**
- **Astrid QUENUM,** *Directrice digital,* **MGEN**

En partenariat avec :

Appian · Deloitte. · KOFAX from Lexmark · salesforce

Avec le soutien de :

CTIP · Fédération Française de l'Assurance · HEC Paris Alumni Assurance · RoAM Réunion des Organismes d'Assurance Mutuelle

Formation complémentaire

16 NOVEMBRE 2016

MASTERCLASS EXPÉRIENCE CLIENT

Les clés pour révolutionner son expérience et son parcours client

Edito

Structures d'investissement dédiées, nouveaux partenariats, offres basées sur les objets connectés, incubation, lab de recherche… Les assureurs multiplient les initiatives et explorent tous azimuts pour ne pas rater leur transformation digitale !

Le secteur s'est mis en ordre de marche et doit désormais accélérer et « industrialiser » sa mutation pour ne pas se laisser distancer par les nouveaux acteurs du digital et les disrupteurs de l'assurance.

Pour saisir le plein potentiel de la transformation digitale et les règles d'or du parcours client, *L'Argus de l'assurance* vous donne rendez-vous le 15 novembre prochain à Paris, pour la 10e édition de son Congrès annuel sur l'assurance digitale. Venez profiter des retours d'expériences des acteurs clés du marché et de benchmarks reconnus, pour comprendre :

- Quelles sont les meilleures stratégies de transformation digitale
- Comment tirer parti du digital pour réenchanter la relation client
- Mutuelles : faut-il une stratégie spécifique pour mener sa transformation numérique
- Sur quels nouveaux business models miser

Lors de ce RDV devenu incontournable et rassemblant près de 300 décideurs, vous rencontrerez un panel de speakers exceptionnels et bénéficierez des témoignages des patrons les plus disruptifs du secteur et de la sphère digitale.

Pour aller plus loin, découvrez la formation « Masterclass Expérience Client » le 16 novembre à Paris. Une journée intensive pour comprendre comment transformer, digitaliser l'expérience client dans l'assurance et créer de la valeur ajoutée (et ressentie) pour vos clients.

En me réjouissant de vous y accueillir,

Laure DUDESCU
Chef de projets événements I L'Argus de l'assurance

LES RENCONTRES L'ARGUS de l'assurance

Depuis 1877, L'Argus de l'assurance anime le marché de l'assurance et de la finance avec un hebdomadaire diffusé à plus de 20 000 exemplaires autour duquel se sont développés de nombreux services d'information et de mise en relation. Il accompagne les acteurs de l'assurance et les aide à décrypter l'actualité, pour améliorer leurs performances, adapter leurs pratiques et produits aux évolutions du marché.

Marque médias de référence pour tous les cadres et décideurs de l'assurance en France, L'Argus de l'assurance a développé une expertise pointue et se distingue par son approche innovante et proactive.

Les rencontres de L'Argus de l'assurance se déclinent sous plusieurs formats :
- Des évènements annuels sous forme de conférences, congrès et trophées
- Des formations pratiques et méthodologiques, clubs et matinées débats

UNE PUBLICATION DU GROUPE
INFOPRO digital

10e CONGRÈS ASSURANCE DIGITALE

Transformation digitale / Expérience client : les facteurs clés de succès

Mardi 15 novembre 2016
Paris

10e édition

Journée animée par la rédaction de L'ARGUS DE L'ASSURANCE

8h30 Accueil des participants

9h00 **ALLOCUTION D'OUVERTURE**
Eric LOMBARD I Président Directeur général I GENERALI FRANCE

9h30 **KEYNOTES – Les Best Practices de deux référents de la digitalisation de l'expérience client**

Nestlé : être davantage *Client Centric* grâce au numérique
- Quel dispositif a été mis en place pour être plus proche de ses consommateurs
- Comment le digital a permis à Nestlé de revisiter ses pratiques marketing et d'augmenter la satisfaction client

Samuel BAROUKH I Directeur digital et e-business I NESTLE FRANCE

Waze : les ingrédients d'une success story aux millions d'utilisateurs
- Comment son application de navigation a pu fédérer l'une des plus grandes communautés au monde ?
- Par quels moyens Waze a réussi la monétisation de sa plateforme ?

Jerome MARTY I Country Manager France I WAZE

10h10 **BENCHMARK INTERNATIONAL – USA, UK, Pays Bas… focus sur la transformation digitale de l'assurance à l'international**
Tour d'horizon des disrupteurs les plus ambitieux et des assureurs internationaux ayant réussi leur transformation digitale
Julien MALDONATO I Director Financial Services Industry – Fintech I DELOITTE

10h40 **PITCHS– Ces start-ups qui bousculent déjà le monde de l'assurance**
Pitch de la startup française InCube et de la startup anglaise Bought by many
Philippe LEPEUPLE I Président I INCUBE – POLYSÈME
Steven MENDEL I CEO & Co-founder I BOUGHT BY MANY

11h00 Pause

Réagissez en direct #ARGUSDIGITAL

FAUT-IL MISER SUR UN MODELE FULL-DIGITAL POUR RÉENCHANTER L'EXPÉRIENCE CLIENT

11h20 **TÉMOIGNAGE – Comment repenser le parcours de vos clients/ adhérents pour renforcer leur engagement avec votre marque**
- Fidéliser, recruter, personnaliser vos offres et créer une dynamique d'engagement multicanale
- Comment simplifier vos processus métier et renouer avec la confiance de vos assurés
- Différencier vos services en tirant parti des objets connectés, des communautés, des réseaux sociaux, et de la science des données

Olivier DERRIEN I Directeur général France et Vice-président Europe du Sud et Centrale, Moyen Orient et Afrique I SALESFORCE

11h45 **INTERVIEW – Que refondre dans le parcours client pour gagner en efficacité commerciale ? Sur qui s'appuyer en interne ?**
- Quels moyens et actions Hiscox a mis en place au sein de son organisation pour transformer son parcours client à l'heure du digital
- Transformation opérationnelle de la souscription et révolution numérique de la gestion de sinistre : une mue digitale complète obligatoire ?

Caroline HIRTZBERGER I Head of Direct business I HISCOX ASSURANCES

12h05 **TÉMOIGNAGE – De la souscription à la gestion de sinistres : comment améliorer le parcours client grâce à une harmonisation omnicanal**
- Comment garantir les processus métiers quel que soit le canal
- Mettre en oeuvre la transformation digitale en s'appuyant sur le SI existant
- Optimiser le « self-service » client
- Présentation de plusieurs cas clients et des ROI réalisés

Laurent CHAILLEY I Directeur commercial I APPIAN FRANCE

12h30 Déjeuner

13h50 **WORKSHOPS**

Atelier 1
Quelle stratégie mobile pour transformer l'engagement et la communication client
- De la souscription à la déclaration de sinistre : tirer parti du digital mobile pour accélérer et fluidifier la relation client
- Démonstration concrète : souscrire un contrat d'assurance sur mobile

Alexis VERNIERES I VP Software & Solutions I KOFAX FRANCE

Atelier 2
« Omnicanal » : comment créer un parcours d'acquisition et de fidélisation optimal
- Par quels moyens intégrer la souscription d'un contrat d'assurance dans un processus continu et omnicanal
- En quoi le digital peut permettre aux souscripteurs de suivre toute la vie du produit : de sa vente directe, aux services complémentaires proposés, à la gestion continue de la relation client

14h15 **INTERVIEW – Relation client à l'ère du full digital : comment la Mutuelle Générale systématise « l'effet waouh »**
Benoit DOUXAMI I Directeur développement, marketing et communication I LA MUTUELLE GÉNÉRALE

14h35 **TABLE RONDE – Comment faire sa révolution numérique sans trahir ses business historiques ?**
- Nouvelle approche du BtoBtoC et BtoPtoC : le digital va-t-il transformer en profondeur la chaîne de valeur
- Comment construire une stratégie « omnicanal » cohérente et efficace ? Le faut-il vraiment?
- Mutualisation VS hyperpersonnalisation : une équation difficile entre industrialisation de l'offre et accompagnement sur mesure ?

Hicham BADREDDINE I Directeur digital I MALAKOFF MÉDÉRIC
Hamid BENAMARA I Directeur général I LESFURETS.COM
Nicolas MONTETAGAUD I Directeur marketing I DIRECT ASSURANCE

MUE DIGITALE : QUELS EFFETS SUR LES ORGANISATIONS DES ENTREPRISES

15h15 **INTERVIEW CROISÉE – Mutuelles : faut-il une stratégie interne spécifique pour mener votre transformation digitale ?**
- Comment faire adhérer vos équipes à une stratégie de transformation digitale cohérente
- Quelles spécificités prendre en compte pour initier la digitalisation dans les petites et moyennes mutuelles
- Faut-il impérativement de gros moyens pour réussir votre mue digitale ? Le CDO n'est-il réservé qu'aux grands assureurs ?

Juliette BRON I Directrice du développement digital I GROUPE MACIF
Astrid QUENUM I Directrice digital I MGEN

15h50 **DÉBAT – Data management, full numérique, stratégie services et *client centric* : comment refondre son organisation pour faire face à la mue digitale de son marché**
- Pourquoi est-il indispensable d'insuffler une culture digitale à votre organisation
- Quelle stratégie mettre en place pour impliquer l'ensemble des acteurs de l'écosystème assurantiel
- Outils et technologies : sur quoi miser, pour quels investissements et quelle rentabilité

Jean-Marie ADAM I Directeur marketing, commercial et innovation I NATIXIS ASSURANCES
Étienne BOURDON I CDO I GROUPE APRIL
Antoine DENOIX I CDO I AXA

16h30 **ALLOCUTION DE CLÔTURE**
Nicolas GOMART I Directeur général I GROUPE MATMUT

17h00 Fin de la manifestation

Retrouvez le programme détaillé de cet événement sur : conferences.argusdelassurance.com

AVEC LES INTERVENTIONS DE :

Jean-Marie ADAM	Directeur marketing, commercial et innovation **NATIXIS ASSURANCES**
Hicham BADREDDINE	Directeur digital **MALAKOFF MÉDÉRIC**
Samuel BAROUKH	Directeur digital et e-business **NESTLE FRANCE**
Hamid BENAMARA	Directeur général **LESFURETS.COM**
Etienne BOURDON	CDO **GROUPE APRIL**
Juliette BRON	Directrice du développement digital **GROUPE MACIF**
Laurent CHAILLEY	Directeur commercial **APPIAN FRANCE**
Antoine DENOIX	CDO **AXA**
Olivier DERRIEN	Directeur général France et VP Europe du Sud et Centrale, **SALESFORCE**
Benoit DOUXAMI	Directeur développement, marketing et communication **LA MUTUELLE GÉNÉRALE**
Nicolas GOMART	Directeur général **GROUPE MATMUT**
Caroline HIRTZBERGER	Head of Direct business **HISCOX ASSURANCES FRANCE**
Philippe LEPEUPLE	Président **INCUBE – POLYSÈME**
Eric LOMBARD	Président Directeur général **GENERALI**
Julien MALDONATO	Director Financial Services Industry – Fintech **DELOITTE**
Jerome MARTY	Country Manager France **WAZE**
Steven MENDEL	CEO & Co-founder **BOUGHT BY MANY**
Nicolas MONTETAGAUD	Directeur marketing **DIRECT ASSURANCE**
Astrid QUENUM	Directrice digital **MGEN**
Alexis VERNIERES	VP Software & Solutions **KOFAX FRANCE**

VOUS ÊTES CONCERNÉS :

Au sein des
• Compagnies d'assurance et de réassurance • Mutuelles • Institutions de prévoyance • Sociétés de bancassurance • Sociétés d'assistance • Cabinets de courtage • Sociétés de conseil, éditeurs logiciels et prestataires informatiques • Organisations professionnelles • Pure players du Digital • Sociétés de Télécom • Start-ups •

Fonctions
• Présidents • Directions générales • Directions marketing • Directions communication • Directions Internet et technologies • Directions multicanal • Directions du développement • Directions transformation digitale • Chief Digital Officer • Directions stratégie • Directions des risques • Directions innovation et R&D • Directions commerciales • Directions des sinistres • Directions techniques • DSI • DRH •

Mercredi 16 novembre 2016

MASTERCLASS – EXPÉRIENCE CLIENT

Les clés pour revolutionner son experience et son parcours client

LES RENCONTRES L'ARGUS de l'assurance

Les objectifs de la formation :

- Comprendre comment transformer et digitaliser l'expérience client dans l'assurance
- Identifier les clés pour refondre son parcours client pour gagner en efficacité commerciale
- Cerner les moyens à disposition pour remettre l'utilisateur au cœur de la relation client
- Saisir comment convertir les données collectées en valeur réelle pour le client

Programme :

8h30 Accueil des participants
9h00 Début de la formation

- **Introduction**
  Les enjeux de l'expérience client à l'heure du digital

- **Définir une stratégie d'expérience client**
  Faire le bilan de l'existant
  Identifier des objectifs clairs et mesurables en termes de satisfaction client

- **UX DESIGN : remettre l'utilisateur au cœur de la relation client**
  Mesurer les conséquences commerciales et techniques
  Quelle différence entre expérience client (CX) et expérience utilisateur (UX) ?
  Etude comportementale, nouveaux contextes d'utilisation et nouvelles technologies : quelles sont les spécificités de l'UX design
  Du client à l'utilisateur, repenser les méthodes de conception de projets
  Quelles sont les étapes clés de la méthode de conception UX
  Cas concrets : mettre en application les principes de l'UX design

12h30 Déjeuner

- **Comment refondre le parcours client pour gagner en efficacité commerciale ?**
  Mobilité, flexibilité : construire un parcours au plus proche des attentes clients
  Identifier les relais internes et impliquer les équipes
  Identifier les principaux freins à surmonter
  Cas concrets : retour sur la transformation du parcours client d'un grand groupe

17h30 Fin de la formation

Nos prochaines conférences

conferences.argusdelassurance.com

CONFÉRENCE LUTTE CONTRE LA FRAUDE
4 octobre 2016, Paris

LA 27e ÉDITION DE REAVIE
Du 12 au 14 octobre 2016, Cannes

CONFÉRENCE ASSURANCE SANTÉ
22 novembre 2016, Paris

CONFÉRENCE MUTUELLES
6 décembre 2016, Paris

CONFÉRENCE BIG DATA
13 décembre 2016, Paris

2016

Nos prochains trophées

http://evenements.infopro-digital.com/argus/trophees

TROPHÉES DE LA FEMME DANS L'ASSURANCE
29 novembre 2016, Paris

TROPHÉES DE L'INNOVATION MUTUALISTE ET PARITAIRE
6 décembre 2016, Paris

TROPHÉES DE L'ASSURANCE DIGITALE
13 décembre 2016, Paris

Nous contacter

Vous avez une question relative à l'un de nos évènements ? Notre service clients vous apportera une réponse dans les plus brefs délais concernant le programme, le suivi de votre inscription et les modalités.

Elvire ROULET
eroulet@infopro-digital.com
01 77 92 93 36

Informations Pratiques

Conférence

Mardi 15 novembre 2016
Elysées Biarritz
22-24 Rue Quentin-Bauchart
75008 Paris
Métro : George V (ligne 1)

Formation complémentaire

Mercredi 16 novembre 2016
MASTERCLASS - EXPÉRIENCE CLIENT

La formation se tiendra à Paris,
le lieu exact vous sera précisé sur votre convention envoyée avant le stage.

Consultez les informations relatives à l'hébergement et à l'accès sur notre site internet :
conferences.argusdelassurance.com
Congrès Assurance Digitale
Onglet Informations et tarifs

En partenariat avec :

Appian

Appian offre une plate-forme d'entreprise pour la transformation numérique, qui permet aux assureurs de devenir des entreprises connectées dans un monde numérique. Soutenue par ses capacités de gestion des processus métier (BPM) et de Case Management, leaders du secteur, l'approche Low-Code de Appian raccourcit considérablement le temps nécessaire pour créer et déployer des applications puissantes et modernes, en infrastructures privées ou dans le Cloud. Les sociétés les plus innovantes au monde utilisent Appian pour révolutionner l'expérience de leurs clients, transformer leurs opérations métier et maîtriser leur conformité et leurs risques globaux. Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.appian.fr.

www.appian.fr

Deloitte.

Deloitte dédie au secteur de la distribution des équipes d'experts répondant aux enjeux métiers et besoins des entreprises de ce secteur, autour d'une palette d'offres spécifiques très large : audit, conseil, risk services, juridique et fiscal et corporate. En France, plus de 450 collaborateurs sont mobilisés au service de nos clients, en synergie avec nos 13 200 spécialistes au niveau mondial. Leur expertise technique et sectorielle est illustrée notamment par la publication régulière d'études et d'analyses.

www.deloitte.fr

KOFAX from Lexmark

Kofax permet aux compagnies d'assurance et à leurs agences d'acquérir la flexibilité et l'innovation nécessaires pour faire face aux facteurs de changements en cours sur le marché de l'assurance que sont la technologie mobile et les modèles de distribution dynamiques. Grâce à ces solutions d'engagement mobile, d'intégration de données, de signature électronique et de communication client, Kofax facilite l'engagement client, renforce l'agilité métier et atténue les risques grâce à une stratégie multicanale intégrée. Résultat : efficacité, coût en baisse et amélioration de l'expérience client.

www.kofaxfrance.fr

salesforce

Créée en 1999 à San Francisco, Salesforce est, selon le magazine Forbes, la société la plus innovante au monde. Elle est le leader mondial du cloud computing d'entreprise et du CRM. Les entreprises du secteur bancaire et de l'assurance doivent aujourd'hui engager une profonde transformation pour s'adapter aux nouveaux modes d'interactions avec leurs clients. Ceci implique des changements stratégiques d'organisation interne et externe. Avec la Salesforce Customer Success Platform, vous renforcez le lien avec vos clients et impliquez davantage vos collaborateurs, en vous appuyant sur l'agilité et la puissance des mobiles, des réseaux sociaux et du cloud computing.

www.salesforce.com/fr

Avec le soutien de :

CTIP

Fédération Française de l'Assurance

HEC PARIS ALUMNI Assurance

ROAM
REUNION DES ORGANISMES D'ASSURANCE MUTUELLE

Conditions générales de vente

Les conférences et formations des Rencontres de L'Argus de l'assurance sont organisées par la société GISI.
GISI est un organisme de formation déclarée sous le numéro d'activité 11 92 17343 92 auprès du préfet de région d'Ile de France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat et ce en vertu de l'article L.6352-12 du code du travail.
Tarifs valables jusqu'à la date des événements. TVA :20 %. Les informations à caractère personnel recueillies ci-dessus par la société Groupe Industrie Services Info (GISI) Société par actions simplifiée au capital de 38 628 352 euros. Siège social : 10, place du Général de gaulle – 92160 ANTONY immatriculée au R.C.S.NANTERRE sous le n°442 233 417 font l'objet d'un traitement informatique.
Elles sont nécessaires à notre société pour traiter votre commande, et sont enregistrées dans notre fichier de clients. GISI pourra vous envoyer des communications relatives à nos activités. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 août 2004 (art. 34 et s.) vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression sur l'ensemble des données qui vous concernent. Pour exercer ces droits, vous pouvez écrire à : cnil@gisi.fr
Retrouvez l'intégralité des modalités d'inscription et conditions générales de vente sur http://evenements.infopro-digital.com/argus/cgv

Bulletin d'Inscription

À retourner à Pénélope Vincent / L'Argus de l'assurance
Email : pvincent@infopro-digital.com • Fax : +33 (0)1 77 92 98 17
Antony Parc II – 10 place du Général de Gaulle
BP 20156 – 92186 Antony Cedex

❒ Mme ❒ M.

Nom : .....

Prénom : .....

Fonction : .....

Tél. : ..... Port. : .....

E-mail : .....@.....

Société : .....

Adresse : .....

.....

Code postal : ..... Ville : .....

Cedex : ..... Pays : .....

N° TVA intracommunautaire : .....

N° Commande interne : .....

N° de Siren : .....

Organisme payeur et adresse de facturation (si différents) :

.....

.....

Je m'inscris et je choisis :

❒ **Le congrès « ASSURANCE DIGITALE » du 15 novembre 2016**
❒ **La formation « MASTERCLASS - EXPÉRIENCE CLIENT » du 16 novembre 2016**

Tarif Assureurs	Tarif non Assureurs
❒ 1 Jour 995 € HT / 1 194 € TTC	❒ 1 Jour 1 395 € HT / 1 674 € TTC
❒ 2 Jours 1 690 € HT / 2 018 € TTC	❒ 2 Jours 2 090 € HT / 2 508 € TTC

Inscrivez-vous à plusieurs et bénéficiez de nos tarifs dégressifs :
http://evenements.infopro-digital.com/argus/

❒ Je joins un chèque de.....€ TTC à l'ordre du GISI

❒ J'enverrai mon paiement à réception de la facture

❒ J'accepte de recevoir des offres adressées par L'Argus de l'assurance ou ses partenaires

❒ Je reconnais avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente qui sont accessibles à l'adresse : http://evenements.infopro-digital.com/argus/cgv et les accepte sans réserve.

Fait à : .....

Le : .....

Signature

Cachet de l'entreprise

L'Argus de l'assurance et Les Rencontres de L'Argus de l'assurance sont des marques de la société Groupe Industrie Services Info (GISI) Société par actions simplifiée au capital de 38 628 352 euros. Siège social : 10, place du Général de gaulle – 92160 ANTONY immatriculée au R.C.S.NANTERRE sous le n°442 233 417.