

NEXT INSURANCE

MARDI 21 MARS 2023
TROCADÉRO BUSINESS CENTER - PARIS

**LES CLÉS POUR UNE EXPÉRIENCE
CLIENT SANS COUTURE !**

Découvrez le programme



Un événement organisé par

L'ARGUS
de l'assurance
EVENTS

En partenariat avec



Avec le soutien de



Avant-propos

Clarté, transparence, personnalisation, disponibilité, réactivité sont les clés d'une expérience client réussie. Dans l'assurance comme ailleurs, les acteurs continuent à chercher des voies pour l'améliorer.

UX design, IA ou encore analyse prédictive sont ainsi devenus des leviers utiles pour proposer aux assurés des offres adaptés à leur besoins et des services personnalisés, efficaces et rapides, au moment et via le canal qu'ils ont choisi d'utiliser.

La conférence Next Insurance est une occasion unique de découvrir les dernières innovations et tendances en la matière, enrichie par les retours d'expérience de représentants de grands noms de l'assurance, les témoignages inspirants d'acteurs hors-secteur et les conseils d'experts de la relation client.

Nous vous donnons rendez-vous le 21 mars 2023 au Trocadéro Business Center pour réfléchir et échanger avec plus de 150 assureurs, insurtechs et leaders du web quant à ce que sera l'expérience utilisateur de demain.

Emma BREMOND

Cheffe de projet Événements

L'Argus de l'assurance

Programme complet et inscription sur :

<https://evenements.infopro-digital.com/argus/evenements/>

8H30 ACCUEIL DES PARTICIPANTS

9H00 TABLE-RONDE D'OUVERTURE - Hyperpersonnalisation de l'expérience client : comment passer d'un modèle réactif à un modèle proactif

- Entre outils technologiques et humain, où situer l'écoute du client pour mieux anticiper les attentes
- La multitude des canaux, vraiment un avantage ?
- Vers une multiplicité des contacts avec son assuré : l'analyse prédictive et l'IA sont-elles indispensables ?



René HARIG
Directeur expérience client
ALLIANZ FRANCE



Sébastien LIMOUSIN
Directeur Distribution et Digital
GROUPE APRIL



Patrick SOULIGNAC
Senior Manager Solution Consulting
GUIDEWIRE

9H45 INTERVIEW - Au commencement, la conception : quelle méthode pour l'UX design ?

- Le site internet : simple vitrine ou support de la relation client ?
- Gamification, adaptabilité des supports, optimisation du design... une bonne UI, c'est quoi ?
- Chantier de lisibilité des garanties : les atouts du legal design
- Comment une UI claire se place au service de l'assurance plus inclusive



François JOUACHIM
Digital Design Manager
MAIF

10H05 REMISE D'ÉTUDE - Quelles grandes tendances pour l'expérience client en 2023 ?



Baptiste REY-DORENE
Entreprise account executive
ZENDESK

10H20 INTERVIEW CROISÉE - Vers un RGPD de l'IA ? Impacts de l'IA Act sur l'usage dans le parcours client : décryptage



Sophie NERBONNE
Directrice chargée de la co-régulation économique
CNIL



Françoise SOULIÉ
Directrice scientifique
HUB FRANCE IA

10H50 PAUSE NETWORKING

11H15 KEYNOTE - Parcours client omnicanal : comment simplifier la gestion des dossiers et demandes des assurés sur tous les points de contact voix et digital (bots, chat, mail,...) pour créer une relation pérenne et rentable ?



Gilles TALBOT
Insurance Director EMEA
GENESYS

11H30 REGARDS CROISÉS - La parole aux géants du net : découvrez des expériences clients innovantes !



Eve MOUTARD THIEFFRY
Head of insurance
BACKMARKET



Philippe POIROT
Directeur Industrie Banque assurance
MICROSOFT

12H05 KEYNOTE - Dans une culture d'immédiateté, quels outils pour optimiser l'expérience de souscription ?



Thomas RAYNAUD
CEO
GARANTME



Thomas VATINEL
Head of marketing
VIALINK

12H20 PAUSE DÉJEUNER NETWORKING

14H00 DÉBAT - L'assurance digitalise son parcours : où placer l'humain ?

- App, mobile, bot,... : quel rôle des outils conversationnels dans un métier fondé sur l'accompagnement humain ?
- Résiliation en 3 clics : les assureurs sont-ils prêts ?
- Protection de la donnée, gage de confiance dans le parcours utilisateur ?
- Impacts des risques cyber dans la relation avec l'assuré



Frédéric DESBOIS
Directeur Systèmes d'Information Assurances de Personnes
VERLINGUE



Cyril PATOU
Vice-Président des Ventes
IDNOW



Marie-Eve SAINT-CIERGE LOVY
Directrice transformation digitale, marketing et expérience client
APICIL

14H45 KEYNOTE - Comment Afi Esca a automatisé 80 % de ses communications entrantes ?



José CORRAL GALLEGO
COE & Founder
SKAPANE



Stéphane DUCOURANT
Directeur Marketing
AFI-ESCA

15H00 INTERVIEW CROISÉE - Pour une expérience client plus verte : retour d'Axa France sur l'importance de la sobriété numérique

- Entre prévention et utilisation concrète : comment arriver à une utilisation durable du numérique ?
- De l'approche responsable du numérique au virage de l'intelligence artificielle : quels impacts sur l'expérience client ?
- Une IT verte pour une expérience client verte : quelle stratégie pour limiter l'empreinte environnementale du numérique ?



Anne-Sophie LUCE
Directrice à la direction tech et transformation
AXA FRANCE



Bénédicte MC COY
Transformation Pursuit Lead - ESG Representative
DELL TECHNOLOGIES

15H30 KEYNOTE - Digitalisation du parcours client : quels bénéfices ?



Anne-Sophie RACINE
Product Marketing Manager
ITESOFT

15H45 REGARDS CROISÉS - L'indemnisation automatique, succès garanti auprès du client ? Décryptage de l'assurance paramétrique

- Des règles du jeu claires et un paiement rapide : une solution pour fidéliser ses assurés
- Un modèle rentable sur le long terme ?
- Un modèle dédié à l'IARD ou duplicable à tous les marchés ?



Louis BOLLAERT
Chief revenue officer
DESCARTES UNDERWRITING



Laurent MARBOTTE
Directeur commercial
ATEKKA

16H15 INTERVIEW - Assurance embarquée : un modèle de distribution vraiment innovant ?

- La solution aux difficultés de lecture des offres d'assurance ?
- Quelle plus-value pour l'expérience client face à l'assurance affinitaire ?
- Entre dérives et critiques, l'assurance embarquée doit-elle miser sur la transparence ?



Maximilien DAUZET
CEO
NEAT

16H30 FIN DE LA MANIFESTATION

INFORMATIONS PRATIQUES

Mardi 21 mars 2023

Trocadéro Business Center
112 avenue Kléber, - 75116 Paris

Comment s'inscrire ?



Rendez-vous sur le site de
L'Argus de l'assurance events

TARIF ASSUREURS	TARIF NON ASSUREURS
1 095 €HT (1 314 €TTC)	1 795 €HT (2 154 €TTC)

Besoin d'informations ?

Elvire Roulet

contact.evenement@infopro-digital.com
01 77 92 93 36

Vous souhaitez suivre notre actualité ?



@EvenementsARGUS



@L'Argus de l'assurance Events

#NextInsurance

Consultez nos conditions générales de vente en ligne sur
<https://evenements.infopro-digital.com/argus/cgv-evenements>

VOS PROCHAINS ÉVÉNEMENTS

ARGUS D'OR

**15 chances de voir vos innovations
mises à l'honneur !**

Fin des candidatures : 17 mars 2023

Cérémonie : 18 avril - Châteaufort 18 George V

ARGUS D'OR 2023
DE L'ASSURANCE

GRAND FORUM DE L'ASSURANCE

Objectif performance commerciale

23 mai 2023 - Paris

LE **GRAND FORUM**
DE **L'ASSURANCE**

INSIDE IARD

**Le congrès de l'assurance dommages
et de la gestion de sinistres**

6 juillet 2023 - Paris

Inside
IARD

POUR EN SAVOIR PLUS



NOS PARTENAIRES

DELL Technologies

intel Intel Innovation
Built-In

 GENESYS

 GUIDEWIRE

IDnow.

ITESOFT

 skapâne

 IALINK


zendesk

NOS SOUTIENS

 ASSOCIATION
DES ASSUREURS
MUTUALISTES

 CTIP
CENTRE TECHNIQUE DES INSTITUTIONS DE PRÉVOYANCE
Acteur de la protection sociale
de demain

 FRANCE
ASSUREURS
FAIRE AVANCER LA SOCIÉTÉ EN CONFIANCE

 HEC
PARIS
ALUMNI Risques &
Assurances

 INSURTECH
FRANCE
Une vision commune de l'insurtech

 Roam