

## NEXT INSURANCE

Les clés pour une expérience client sans couture !

21/03/2023 - PARIS

### Pourquoi participer à cet événement

- Une journée pour repenser l'expérience client de demain grâce aux nouvelles technologies
- Les retours d'expérience des leaders de l'assurance
- Les solutions les plus innovantes du marché
- Un moment de rencontre et d'échanges entre 180 assureurs traditionnels, insurtechs et leaders du web

Journée animée par : La rédaction de L'Argus de l'assurance

### Accueil des participants

#### 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 ?

#### 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

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

#### REGARDS CROISÉS - Vers un RGPD de l'IA ? Impacts de l'IA Act sur l'usage dans le parcours client : décryptage.

### Pause et Networking

#### 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 ?

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

- Comment peut-on envisager d'assurer les nouveaux risques : cyber-harcèlement, climatique, cyber ?
- En quoi l'assurance intégrée au produit est-elle un nouveau levier de croissance des assureurs ?
- Comment peut-on répondre aux enjeux ESG par l'économie circulaire et le pilotage de son impact Environnemental ?

---

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

### Pause déjeuner networking

---

## 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 et identité numérique, gage de confiance dans le parcours utilisateur ?
- Impacts des risques cyber dans la relation avec l'assuré

---

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

---

## INTERVIEW CROISÉE - Pour une expérience client plus verte : retour 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 ?

---

## KEYNOTE - Digitalisation du parcours client : quels bénéfices ?

---

## 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 ?

---

## INTERVIEW - Assurance embarquée : un modèle de distribution vraiment innovant ? Explications du CEO de Neat

- 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 ?

### Fin de la manifestation

---

### Avec la présence exceptionnelle de

Professionnel(s) du secteur

---

### Qui participe à cet événement

- Compagnies d'assurances, Mutuelles, Institutions de prévoyance, Sociétés de bancassurance, Sociétés d'assistance, Cabinets de courtage, Sociétés de

## Tarifs

- Tarif Assureurs : 1 195,00 €HT
- Tarif non Assureur : 1 895,00 €HT