



L'expérience client au coeur du projet de digitalisation d'AG2R La Mondiale

CAS CLIENT – AG2R LA MONDIALE



Le Client



AG2R LA MONDIALE est le spécialiste de la protection sociale et patrimoniale en France, qui assure 15 millions de clients particuliers et 500 000 entreprises, soit 1 entreprise sur 4 en France.

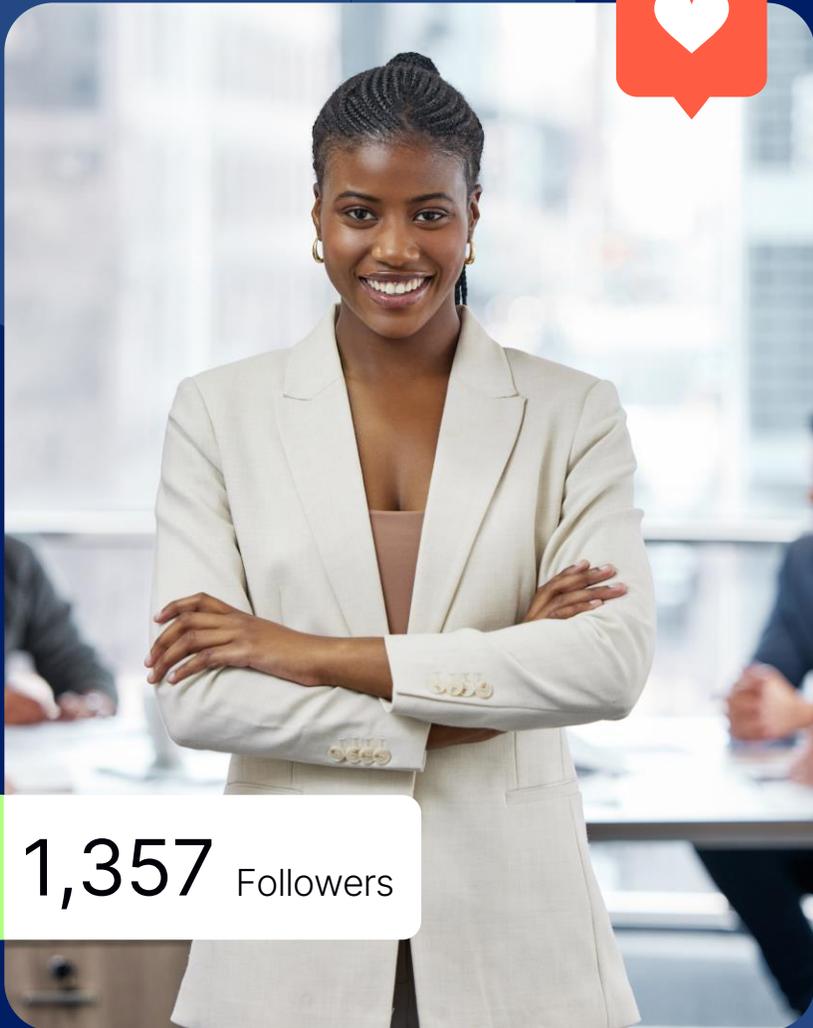
Présent sur tous les territoires de France métropolitaine et océanique, AG2R LA MONDIALE entretient une relation de proximité unique avec ses clients.

Fortement ancré dans l'économie sociale, le Groupe agit dans l'intérêt premier de ses assurés. AG2R LA

MONDIALE démontre ainsi la pertinence de son modèle paritaire et mutualiste, à la fois vertueux et efficace.

Prêt à découvrir les solutions mises en place par AG2R LA MONDIALE ?





1,357 Followers



SECTEUR D'ACTIVITÉ

Assurances



SITE WEB

www.ag2rlamondiale.fr



CLIENT SKEEPERS DEPUIS

2021



PRODUITS SKEEPERS

Feedback Management

La digitalisation est un des enjeux stratégiques majeurs pour le groupe **AG2R LA MONDIALE** : la mesure de l'expérience client était l'un des leviers pour amorcer le plan de transformation digitale.

C'est à cette initiative - portée par le top management et partagée par l'ensemble des collaborateurs - qui a débuté la relation avec Skeepers.



Challenges



Mesurer l'expérience client sur tous les parcours digitaux en étant autonome sur les enquêtes "à chaud"

- Optimiser les espaces clients pour des parcours utilisateurs plus fluides (actes en ligne, consultation de tableaux de garantie ...).
- Détecter les irritants sur les parcours client digitaux et déployer des projets d'amélioration de l'UX.
- Être en mesure de piloter en interne le dispositif d'écoute client sans avoir à passer par des instituts.



Challenges



Animer les équipes opérationnelles avec les retours clients collectés

- Mieux piloter la relation client dans sa globalité : gagner en efficacité dans le traitement des insatisfactions et des requêtes.
- Créer des tableaux de bord de pilotage de la satisfaction client pour animer les équipes



Solution



Basé sur la visite d'aujourd'hui,
quel est votre niveau de
satisfaction globale concernant
votre parcours d'achat sur notre
site ?

1 = Pas du tout satisfait
10 = Tout à fait satisfait



Suivant >

Share  

Des campagnes de mesure de l'expérience client diffusées sur trois espaces digitaux

- Des questionnaires envoyés par email à chaud : la première question est intégrée dans le corps de l'email pour mesurer la satisfaction à chaud sur les parcours de départ de retraite avec liquidation du capital
- Des questionnaires qui se déclenchent lors de la navigation sur l'espace client : pour identifier les irritants et remonter les infos à l'UX
- Des questionnaires de réengagement : sur le site e-commerce, une pop-in se déclenche automatiquement si l'internaute montre une intention de sortie du site web.



Les prochaines étapes



Les trois prochaines étapes

pour continuer d'imaginer et déployer un dispositif efficace et performant sont les suivantes :

- **Mise en place du connecteur natif entre Skeepers et Salesforce** pour enrichir les données client en temps réel. Par exemple, réintégrer les indicateurs de satisfaction pour déclencher des routines marketing.
- **Lancement de campagnes collaborateurs** pour évaluer leur satisfaction et détecter les facilitateurs et les irritants dans l'acquisition des nouveaux logiciels (CRM et marketing automation) mis en place dans le cadre du projet de transformation digitale.
- **Création de tableaux de bord de pilotage par campagne** pour visualiser les résultats en temps réel et travailler avec des données dynamiques pour être plus proactif dans le traitement. Les tableaux de bords à destination des managers deviennent ainsi un outil essentiel pour l'animation des équipes.



CAS CLIENT – AG2R LA MONDIALE

Résultats



+15%

de ventes brutes supplémentaires
grâce au réengagement des
abandonnistes

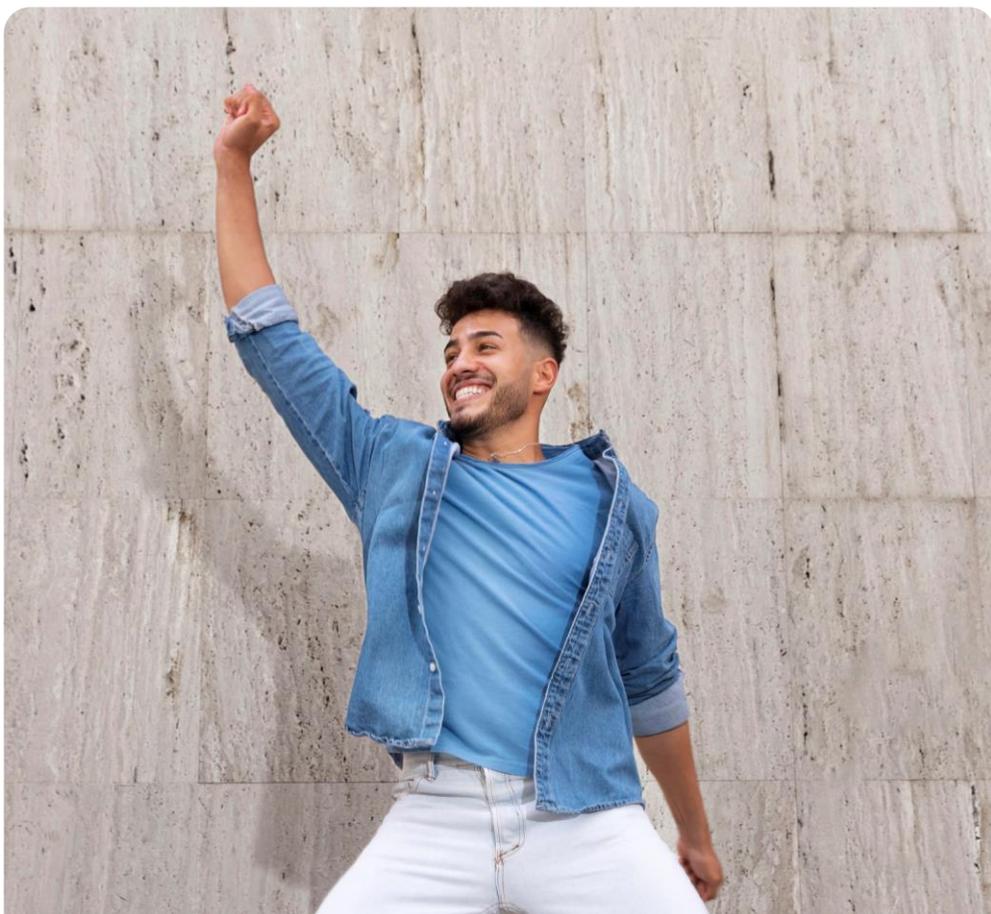


Résultats

- Grâce aux retours clients dans le cadre de la campagne de mesure de satisfaction client à chaud, de nouveaux services et fonctionnalités ont été mis en place pour améliorer le parcours client.
- Les campagnes de mesure de l'expérience client digitale ont permis d'identifier les irritants sur les parcours et de trouver des solutions optimales pour les résoudre. L'usability des trois sites web du groupe a atteint un niveau supérieur.
- La campagne de réengagement des prospects sur le site e-commerce a permis d'augmenter le taux de recontact de 40% et a généré 15% de ventes brutes supplémentaires.
- L'analyse des verbatims issus des différentes campagnes a permis d'avoir une vue approfondie et de nuancer les indicateurs de satisfaction afin de faciliter la prise de décision.



Avis Client : Laure Bernadou



Responsable satisfaction client et performance digitale

Depuis la mise en place de Skeepers, nous avons pu améliorer, simplifier et fluidifier nos process : cela impacte positivement tous les parcours clients digitaux. Aujourd'hui, les freins et les irritants sont remontés aux métiers lors de comités de direction.



THE UGC SOLUTION SUITE

Get real with your community

[Book a Demo](#)

