

Cours : ERP / CRM dans l'assurance

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les concepts clés d'un ERP et d'un CRM.
- Identifier les enjeux de l'intégration des ERP/CRM dans les compagnies d'assurance.
- Apprendre à digitaliser les processus métier à travers un ERP.
- Maîtriser les interactions client via un CRM performant.

Chapitres du cours :

1. Introduction à l'assurance et transformation digitale.
2. ERP (Enterprise Resource Planning) : définitions, modules, bénéfices.
3. CRM (Customer Relationship Management) : principes, objectifs, exemples d'outils.
4. Étude de cas : Intégration d'un ERP dans la gestion des sinistres.
5. Étude de cas : Mise en place d'un CRM pour le suivi client et la fidélisation.
6. Avantages, limites et risques des systèmes ERP/CRM dans l'assurance.
7. Sécurité, RGPD et protection des données dans les solutions CRM/ERP.

Méthodologie pédagogique :

- Présentations interactives
- Études de cas concrètes
- Travaux pratiques sur outils ERP/CRM (Odoo, Salesforce, etc.)
- Quiz de validation

Durée : 4 jours

Public cible :

- Agents d'assurance

- Gestionnaires de portefeuille clients
- Responsables IT et chefs de projet digital
- Managers des opérations

Évaluation :

- Test final + présentation d'un mini-projet CRM/ERP