

Formation : ERP / CRM dans l'Assurance

1. Introduction à l'ERP/CRM dans l'Assurance

Les systèmes ERP (Enterprise Resource Planning) et CRM (Customer Relationship Management) sont des outils essentiels dans le domaine de l'assurance.

Ils permettent une gestion centralisée des processus métier, de la relation client, de la gestion des sinistres et du suivi commercial.

2. Objectifs de la formation

- Comprendre les concepts d'un ERP et d'un CRM.
- Identifier les enjeux spécifiques à l'assurance.
- Utiliser efficacement un CRM pour améliorer la relation client.
- Intégrer un ERP dans les opérations d'une agence d'assurance.

3. Modules Clés dans un ERP Assurance

- Gestion des contrats
- Gestion des sinistres
- Comptabilité et facturation
- Reporting réglementaire
- Intégration avec le CRM

4. Utilisation d'un CRM dans l'assurance

- Gestion du cycle de vie client
- Suivi des campagnes marketing
- Automatisation des relances
- Suivi des interactions
- Fidélisation

5. Cas d'usage : Scénario d'intégration

Formation : ERP / CRM dans l'Assurance

Une agence d'assurance utilisant un CRM pour suivre les prospects, et un ERP pour générer les contrats et assurer la conformité réglementaire.

Les deux systèmes communiquent via une interface API sécurisée.

6. Bénéfices attendus

- Réduction du temps de traitement
- Amélioration de l'expérience client
- Meilleure traçabilité
- Centralisation des données
- Prise de décision basée sur les données

7. Conclusion

L'intégration d'un ERP et d'un CRM dans une agence d'assurance transforme la manière dont les équipes interagissent avec les clients et gèrent leurs processus métier.

C'est un levier stratégique pour améliorer la performance globale.