

Leocare & Zelros, un partenariat d'envergure pour simplifier l'expérience clients et collaborateurs

Leocare prend encore une longueur d'avance sur son secteur ! La 1ère néo-assurance multiservices annonce ce jour un partenariat avec Zelros, spécialiste reconnu de l'Intelligence Artificielle pour les professionnels de l'assurance. En adoptant la solution Zelros, Leocare automatise et simplifie encore davantage ses processus internes. Un gain de temps qui sera mis au service des clients pour leur offrir une expérience personnalisée unique, en parfaite adéquation avec leurs besoins.

Le retard des assureurs dans la course à la transformation numérique

Alors que depuis plusieurs années la transformation digitale est à l'œuvre dans de multiples secteurs de l'économie, les assureurs accusent un net retard, tant en matière d'offres et d'accès aux services que d'expérience clients. Paperasse, opacité, lourdeur des démarches... Il existe un véritable décalage entre les modèles existants et les nouveaux modes de consommation. Cette situation est encore plus vraie en France que dans d'autres pays. En effet, cinquième plus grand marché d'assurance au monde (après les États-Unis, le Royaume-Uni, le Japon et la Chine), l'Hexagone n'enregistre en 2018 qu'une moindre proportion de souscriptions en ligne de contrats d'assurance couvrant les biens (IARD)¹.

Ce retard est d'autant plus dommageable que, en parallèle, les assureurs sont confrontés à un déficit d'image particulièrement important. **D'après un sondage de 2020, 1 Français sur 2 ne fait pas confiance à son assureur². Une mauvaise presse qui empêche les assureurs de fidéliser leurs clients mais aussi de recruter de nouveaux talents.**

Des consommateurs en demande de solutions digitales

Les compagnies d'assurance ont pourtant un véritable marché à conquérir dans le digital. Qu'il s'agisse de souscrire un contrat, le modifier, réaliser une demande d'attestation, déclarer un sinistre ou encore suivre l'avancement d'une prise en charge, les consommateurs adoptent de manière croissante le numérique au détriment de la visite en agence. Une tendance accentuée par la pandémie de Covid-19 et les confinements successifs.

¹ « Retard des assureurs traditionnels dans la course à la transformation digitale », article LeComparateurAssurance.com (2018)

² Source : Customer Report 2020

Les assurés plébiscitent la gestion à distance et en autonomie des services numériques³. La priorité est aujourd'hui à la simplicité, à la flexibilité et à l'immédiateté.

Face à ce constat, Leocare a voulu aller encore plus loin, encore plus vite, en automatisant l'ensemble des processus relatifs à la souscription d'un contrat d'assurance automobile.

L'objectif : réduire le temps de gestion des données pour simplifier et améliorer encore davantage la vie des assurés.

Un partenariat au service d'une expérience client augmentée

Pour y parvenir, Leocare s'est dotée d'une solution d'automatisation data spécialisée : la solution Documents API de Zelros. **Grâce à elle, plus de 50 000 documents liés à la souscription d'une assurance auto (carte grise, permis de conduire, relevé d'information...) seront traités automatiquement par mois.** De quoi simplifier l'expérience du conseiller, fluidifier l'expérience de l'assuré ! En automatisant la lecture, l'analyse et l'extraction des champs clés des documents, la solution Zelros déleste les agents Leocare des tâches chronophages à faible valeur ajoutée afin qu'ils puissent se consacrer pleinement à la relation client. **Gain de temps estimé pour les conseillers Leocare : 50% sur le temps de gestion.**

Alexandra Dadian, Head of Product de Leocare, explique : « *Auparavant, nous vérifions manuellement toutes les informations relatives à la souscription d'une assurance auto. Grâce à Zelros, nous sommes désormais en mesure d'automatiser plus de 50 000 documents par mois, ce qui permet à nos conseillers de gagner du temps et de se concentrer davantage sur nos clients en leur offrant une meilleure expérience.* »

Paul-Henri Chabrol, Chief Product and Customer Officer de Zelros, conclut : « *Zelros s'emploie au développement de technologies intelligentes afin d'aider les assureurs à mettre en place des processus modernes et efficaces qui optimisent leurs offres de service. Notre volonté : proposer aux acteurs du secteur des solutions à même d'améliorer le quotidien de leurs collaborateurs et la satisfaction de leurs assurés. Les uns comme les autres attendent des processus simplifiés, accessibles, flexibles et dématérialisés. Aussi, nous sommes ravis de pouvoir participer aux innovations de Leocare, qui bouscule son marché pour répondre aux attentes des consommateurs d'aujourd'hui.* »

À propos de Leocare

Fondée en 2017 par deux spécialistes de la transformation digitale, Christophe Dandois et Nouredine Bekrar, Leocare est la première néo-assurance multiservices - habitation, auto, moto et smartphone — 100 % mobile. Consciente que les produits proposés par les assureurs ne correspondent plus au mode de vie des Français, l'application mobile Leocare leur offre des garanties et des services innovants d'assurance parfaitement adaptés à tous les moments de leur vie, grâce notamment à une technologie temps réel ET un dialogue permanent.

www.leocare.eu

³ « Comment le confinement a accéléré la digitalisation des assurances », article Magazine SFAM (2020)

À propos de Zelros

Zelros développe le premier logiciel intelligent dédié à la distribution d'assurance de demain. Il permet aux acteurs de l'assurance d'être proactifs en offrant à leurs clients une expérience fluide et personnalisée, que ce soit sur les canaux digitaux ou physiques. Les solutions Zelros sont utilisées quotidiennement par des assureurs, mutualistes, bancassureurs et courtiers européens tels que BPCE, Groupama, MAIF, Crédit Agricole, Matmut, Baloise Group, HDI, AssurOne et +Simple.

Zelros a été reconnu par les analystes de Frost & Sullivan en tant que leader dans la catégorie 'AI-based Advanced Insurance Distribution'.

www.zelros.com