

CNP Assurances s'appuie sur l'expertise d'Ibexa



Acteur de référence sur le marché français de l'assurance de personnes, CNP Assurances est un groupe international présent dans 19 pays en Europe et en Amérique latine, avec une forte activité au Brésil, son 2e marché.

Assureur, coassureur et réassureur, CNP Assurances conçoit des solutions de prévoyance/protection et d'épargne/retraite innovantes qui sont distribuées par de multiples partenaires conformément à son modèle d'affaires intermédié B2B2C.

Le Groupe compte plus de 36 millions d'assurés en prévoyance/protection dans le monde et plus de 12 millions en épargne/retraite, et a dégagé un résultat net de 1350 M € en 2020.

CNP Assurances, l'un des assureurs historiques majeurs en France et en Europe, se doit d'offrir un site profondément centré sur ses utilisateurs pour répondre aux attentes de tous ses publics : particuliers, professionnels, partenaires ou institutionnels.

La mise en place de la plate-forme d'expérience numérique Ibexa DXP a constitué le point de départ à la réalisation de chantiers aux enjeux aussi variés que la refonte des parcours clients ou l'intégration de l'identité de marque de CNP Assurances.

Nous avons gagné en flexibilité depuis la migration vers l'Ibexa DXP. Le Page Builder nous rend plus réactifs aux demandes et nous permet de mieux anticiper l'évolution du site.



Défis

- Faire vivre conjointement sur une plateforme unifiée un espace institutionnel et des parcours clients.
- Offrir des parcours accessibles, simples et personnalisés à chacun de nos clients.
- Déployer une expérience de marque fluide et agréable !



Résumé du Projet

- Collaboration étroite avec le partenaire technique pour exploiter tout le potentiel d'Ibexa DXP.
- Migration depuis eZ Publish.
- Concevoir et déployer la refonte du site cnp.fr en plusieurs lots.
- Intégrer la refonte marque de CNP Assurances.
- Développer des parcours clients cohérents et conformes pour les assurés individuels.



Avantages Commerciaux & Retours sur Investissements

- La migration vers Ibexa DXP a permis d'effectuer une évolution technologique et fonctionnelle au bénéfice des équipes de développement et du product management.
- La fonctionnalité de Page Builder a été un vrai plus qui apporte beaucoup de souplesse, d'autonomie et de créativité pour adapter ou améliorer rapidement les contenus.
- Répercussion favorable en terme d'UX et d'expression de marque.
- Possibilité d'automatiser la création de pages de destination (landing pages) / micro-sites.



Pourquoi Ibexa?

La migration vers l'Ibexa DXP a constitué une évolution positive en termes d'UX et de performances. CNP Assurances est bien positionnée pour poursuivre l'accélération de sa transformation digitale et créer des relations fluides avec ses assurés.

Parmi les fonctionnalités d'Ibexa, le plus a été Page Builder, qui permet aux éditeurs de créer et de gérer du contenu de manière autonome et de réagir beaucoup plus rapidement.

Le groupe CNP Assurances a désormais la capacité, via son site cnp.fr, d'appliquer des communications différenciées pour adresser ses publics dans le respect de la marque et de son modèle d'affaires B2B2C.

Self Care & Conformité

CNP Assurances est un acteur de référence sur le marché de l'assurance de personnes avec une présence dominante non seulement en France, mais également en Amérique latine, et une activité en croissance continue en Europe. Créé en 1850, le Groupe a développé une expertise sur une large gamme de solutions d'assurance vie, d'épargne retraite et de prévoyance qui sont distribués à travers un large écosystème de 340 partenaires (banques, établissements financiers, mutuelles, courtiers, institutions de prévoyance...).

« Nous nous reposons essentiellement sur nos partenaires pour distribuer nos produits, ce qui ne nous interdit pas d'interagir avec nos assurés via cnp.fr pour les orienter vers les différents canaux humains et selfcare susceptibles de répondre à leurs besoins, tout en nous conformant aux obligations d'informations réglementaires », explique Christophe Verron, Product Owner et Web Content Manager chez CNP Assurances.

S'il a été pensé pour s'adresser en premier lieu aux assurés, cnp.fr est également le site institutionnel de CNP Assurances, société Fortune 500 avec une capitalisation boursière de plus de 10 milliards d'euros. « C'est pourquoi le site comprend une section pour les investisseurs institutionnels », explique Christophe Verron, « à la fois en français et en anglais bien sûr. Au cours des trois premiers mois de 2021, l'espace institutionnel représentait 11% du trafic total vers le site. »

Le site comprend une section pour les investisseurs institutionnels disponible en français et en anglais.



Navigation fluide et une plus grande agilité de gestion

Chaque site de la plateforme d'expérience numérique Ibexa est unique, avec ses propres défis et ses opportunités. Pour CNP Assurances, l'enjeu est de s'adresser à des publics distincts les assurés particuliers et professionnels ; les partenaires qui commercialisent les solutions d'assurances conçues par CNP ; et les cibles institutionnelles.

Pour les rubriques dédiées aux particuliers (assurés comme bénéficiaires) et aux professionnels indépendants, le site devait répondre à plusieurs enjeux : proposer des canaux de contacts adaptés à leurs demandes, proposer de l'information sur les solutions et produits d'assurances, et répondre à leurs questions via une FAQ complète et évolutive.

L'évolution du site, et la manière dont il tire parti de la technologie Ibexa, doit être envisagée sous cet angle. « Il y a plusieurs choses que nous voulions qu'Ibexa fasse », dit Christophe Verron. « Mais le projet majeur qui doit aboutir en juin 2021 a constitué à redévelopper nos parcours clients dans la section « Particuliers » du site pour améliorer notamment l'interaction avec nos assurés à travers une navigation plus simple et plus fluide.

Une migration vers la plate-forme Ibexa entamée en 2018 a donné les bases de cette refonte de l'expérience client, et les avantages ont été immédiats. La petite équipe d'éditeurs de CNP Assurances apprécie l'ergonomie conviviale qu'offre Ibexa DXP, mais le véritable changement a été l'arrivée du Page Builder.

« Nous avons des pages codées en dur, pour ainsi dire, et nous n'avions pas vraiment de marge de manœuvre pour les changer. Nous pouvions ajouter un bloc, supprimer quelques éléments, c'est tout. Maintenant que nous convertissons de plus en plus de pages vers le Page Builder, nous pouvons créer des pages beaucoup plus facilement et répondre beaucoup plus rapidement aux besoins de l'entreprise. En outre, le Page Builder nous donne une autonomie dans la façon dont nous concevons et gérons les pages, car il est très intuitif. »

Le time-to-market a été crucial durant les premiers mois de la pandémie, où CNP Assurances a agi rapidement pour mettre en place des reports de paiement pour les clients professionnels et indépendants, ainsi que pour les étudiants sous contrat d'assurance prêt. Le confinement a accéléré les projets de numérisation, comme cela a été le cas pour toutes les entreprises. Ils impliqueront de nombreux changements à venir et nécessiteront une DXP extensible et évolutive à orchestrer.

[Avec] le Page Builder, nous pouvons créer des pages beaucoup plus facilement et répondre beaucoup plus rapidement aux besoins de l'entreprise.





Une caisse de résonance technologique

Tous nos chantiers ont été mis en œuvre en collaboration avec le partenaire technique de CNP Assurances, Almavia CX, au cours de sprints de deux semaines en méthodologie Scrum. « Ce qui est crucial dans ces projets, ce n'est pas seulement le choix de la DXP, mais aussi le choix du partenaire technique », déclare Christophe Verron.

« C'est très rassurant d'avoir un partenaire expert reconnu de l'outil », poursuit-il. « Cela nous aide à imaginer les choses techniquement. Cela peut-il être fait : oui ou non ? Et comment ? En fait, le conseil le plus important que je donnerais est de trouver une agence compétente et dont les développeurs sont certifiés Ibexa.

« Le site CNP.fr est hébergé par nos soins », explique Christophe Verron, « sur les environnements de CNP Assurances. Tandis que le développement est intégralement réalisé par notre partenaire Almavia CX. Cette organisation a été challengeante dans un premier temps, mais après plusieurs années de collaboration et la mise en place de devops, nos processus de déploiement sont désormais bien huilés. »

Le conseil [le plus important] que je donnerais est de trouver une agence digitale compétente dont les développeurs sont certifiés Ibexa.



C'est rassurant d'avoir un partenaire qui maîtrise parfaitement l'outil ; la majorité des développeurs d'Almavia CX sont certifiés Ibexa. Ils nous aident à imaginer les choses techniquement. Cela peut-il être fait : oui ou non ? Et comment ? Nous travaillons ensemble depuis plus de cinq ans et Almavia CX comprend très bien nos besoins.

18 rue Hauteville
75010 PARIS
France
Tel + 33 (0)1 48 00 05 71
www.almaviacx.com