



Organiser le CRM dans l'assurance : Relation client : stratégies et mise en oeuvre

 **Télécharger**

 **Lire En Ligne**

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

Organiser le CRM dans l'assurance : Relation client : stratégies et mise en oeuvre

Christophe Antone

Organiser le CRM dans l'assurance : Relation client : stratégies et mise en oeuvre Christophe Antone

3

 [Télécharger Organiser le CRM dans l'assurance : Relation ...pdf](#)

 [Lire en ligne Organiser le CRM dans l'assurance : Relatio ...pdf](#)

Téléchargez et lisez en ligne Organiser le CRM dans l'assurance : Relation client : stratégies et mise en oeuvre Christophe Antone

293 pages

Présentation de l'éditeur

Comme beaucoup de sociétés de services, les entreprises d'assurance n'ont pas attendu l'avènement médiatique du CRM (Customer relationship management ou Gestion de la relation client - GRC) pour développer une forte culture client. Elles ont progressivement déployé la logique client dans leurs réseaux de distribution ainsi que dans certains services destinés à gérer les relations avec les tiers (centres d'appels, services sinistres, plateaux de production...). Face à l'accroissement des exigences clients, à la nécessité de mettre en place des partenariats et une organisation plus réactive et flexible, les assureurs imaginent aujourd'hui des systèmes d'information visant à faire collaborer conjointement les différentes générations de technologies à leur disposition, dans la réalisation de leurs objectifs stratégiques. La démarche de transformation client impacte en conséquence l'entreprise dans ses différentes composantes et l'oblige à mettre en cohérence des choix jusqu'alors indépendants. Cette convergence s'exprime au niveau de l'organisation qui doit orchestrer des services jusqu'alors étanches afin de favoriser des fonctionnements transverses ; au niveau des technologies qui améliorent la prise en compte des enjeux stratégiques et " assouplissent " l'exercice du métier ; au niveau des individus enfin, impliqués dans la création puis dans l'utilisation quotidienne du dispositif client. C'est aussi la relation à l'information qui se trouve modifiée par la démarche client tant au niveau du partage et de la mise à jour des données qu'au niveau des enjeux de pouvoir associés qu'elle révèle. Dans son second ouvrage, l'auteur explore un thème qu'il affectionne particulièrement : l'évolution des professions d'assureurs et de distributeurs grâce aux technologies clients. Ce travail de fond, étayé par des exemples et un sens pratique poli par son expérience de la distribution, compile non seulement une approche analytique des récents projets CRM mais aussi une vision prospective de ce que pourrait être le dispositif client dans une société d'assurance. C'est donc une double expertise qui est proposée au travers de cet outil de travail soucieux de maintenir un lien permanent entre la stratégie métier et les technologies qui l'animent. Biographie de l'auteur

En plus de 15 ans d'expérience dans le secteur de l'assurance, Christophe Antone a occupé des postes à la fois opérationnels et stratégiques : agent général (AXA Assurances) puis courtier, il a été le créateur des premières initiatives d'assurances en ligne en France (NETAssurances dès 1996). Il a enrichi sa vision métier en participant aux évolutions des systèmes d'information des sociétés d'assurances en tant que consultant CRM au sein d'une SSII " Big five " (Cap Gemini) et dernièrement chez CRM Sector (www.crmsector.com).
Download and Read Online Organiser le CRM dans l'assurance : Relation client : stratégies et mise en oeuvre Christophe Antone #AMSYH40NTK9

Lire Organiser le CRM dans l'assurance : Relation client : stratégies et mise en oeuvre par Christophe Antone pour ebook en ligne Organiser le CRM dans l'assurance : Relation client : stratégies et mise en oeuvre par Christophe Antone Téléchargement gratuit de PDF, livres audio, livres à lire, bons livres à lire, livres bon marché, bons livres, livres en ligne, livres en ligne, revues de livres epub, lecture de livres en ligne, livres à lire en ligne, bibliothèque en ligne, bons livres à lire, PDF Les meilleurs livres à lire, les meilleurs livres pour lire les livres Organiser le CRM dans l'assurance : Relation client : stratégies et mise en oeuvre par Christophe Antone à lire en ligne. Online Organiser le CRM dans l'assurance : Relation client : stratégies et mise en oeuvre par Christophe Antone ebook Téléchargement PDF Organiser le CRM dans l'assurance : Relation client : stratégies et mise en oeuvre par Christophe Antone Doc Organiser le CRM dans l'assurance : Relation client : stratégies et mise en oeuvre par Christophe Antone Mobipocket Organiser le CRM dans l'assurance : Relation client : stratégies et mise en oeuvre par Christophe Antone EPub
AMSYH40NTK9AMSYH40NTK9AMSYH40NTK9