



LES ESSENTIELS

Optimind – Automatisation – Sondage

Transformation digitale... un champ plus large

Le champ de la transformation digitale évolue dans le secteur de l'assurance. C'est l'un des enseignements de l'étude publiée par le cabinet d'actuariat Optimind, alors que les assureurs ont beaucoup investi sur le parcours client ces dernières années. Ainsi, 63 % des cadres sondés associent encore la transformation digitale à la relation client. Néanmoins, 34 % la voient avant tout comme un sujet d'optimisation de l'efficience opérationnelle:

18 % au niveau du *front office* (avec l'automatisation d'outils d'aide à la vente ou la signature électronique par exemple) et 16 % au niveau du *back-office* (avec de l'automatisation et de la robotisation des procédures). Les directions générales sont encore très focalisées sur la relation client (80 % des répondants) alors que les directions de la transformation digitale citent plus volontiers les projets d'efficience opérationnelle (80 %).