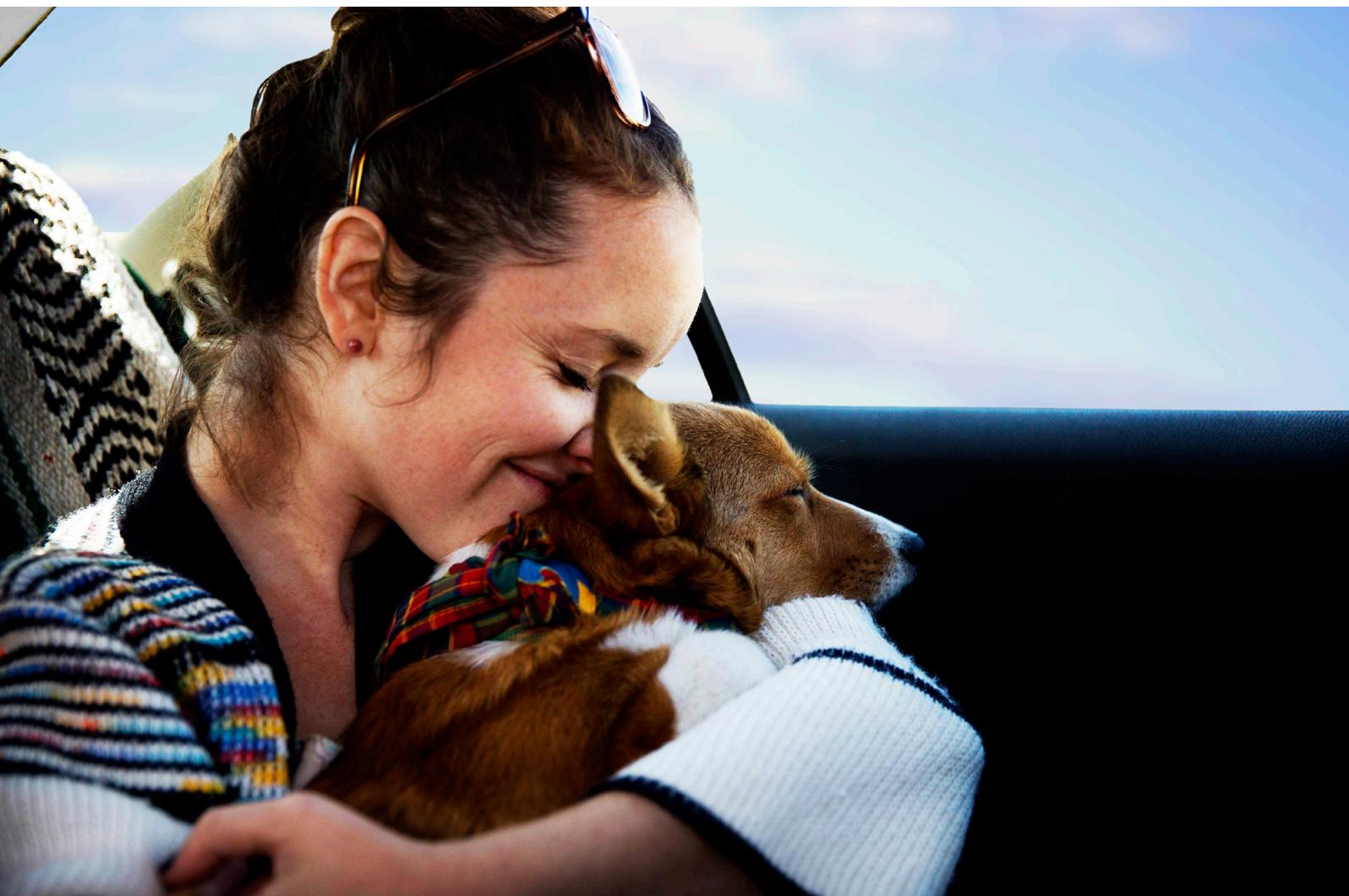




# Tinkoff Online Insurance place le client au cœur de sa stratégie avec Guidewire

L'assureur russe met en place InsuranceSuite pour offrir un service direct et de qualité à ses clients

ETUDE DE CAS



« Avec InsuranceSuite, nous sommes en mesure de créer de nouveaux processus et de nouveaux produits pour le client. »

— Fedor Voronin, Directeur des Opérations chez Tinkoff Online Insurance

Tinkoff Online Insurance est une compagnie d'assurance qui propose des assurances accidents de la vie, habitation, voyage et automobile sur le marché russe. Elle fait partie de TCS Group Holding PLC et est située à Moscou.

#### Une compagnie jeune et dynamique fait son entrée dans le monde des assurances

Tinkoff Online Insurance a été lancée en 2013 par l'entrepreneur Oleg Tinkov, qui était à la tête de prospères sociétés dans le domaine de l'électronique et fondateur d'une brasserie avant de se tourner vers les banques et les assurances. En 2006, il a lancé Tinkoff Credit Systems, devenu aujourd'hui la troisième plus grande banque sur le marché russe des cartes de crédit et fait partie de TCS Group Holding. Tinkoff Online Insurance témoigne de la jeunesse et du dynamisme d'une start-up, tout en présentant un objectif ambitieux : « offrir au grand public un service de qualité » explique le Directeur Marketing, Dmitry Medvedev.

#### Un marché de l'assurance en pleine évolution qui présente de grands défis

Le marché russe de l'assurance a connu un passé tumultueux. « Sous le régime soviétique, nous ne disposions que d'une seule compagnie d'assurance. Il n'y avait aucune compétition, et il fallait se rendre au bureau central pour contracter une assurance », nous explique Medvedev. « Après la chute de l'Union Soviétique, nous avions 1 000 compagnies. Mais la confiance en les assureurs a été détruite car les compagnies disparaissaient à la moindre plainte des clients. Plus tard, le marché est devenu plus mature, mais la confiance n'avait pas encore entièrement été retrouvée. »

#### Offrir aux Russes un moyen fiable et plus simple de se faire assurer

Tinkoff Online Insurance souhaite gagner la confiance du consommateur russe envers les assurances et lui offrir un nouveau



**Tinkoff**  
Online Insurance

### Tinkoff Online Insurance

#### Siège :

Moscou, Russie

#### Opérations :

Russie

#### Secteur d'activités :

Assurances accidents de la vie, habitation, voyage et automobile

#### Nombre d'employés :

350

#### Site Internet :

[www.tinkoffinsurance.ru](http://www.tinkoffinsurance.ru)

#### Produits :

- Guidewire InsuranceSuite™
- Guidewire ClaimCenter
- Guidewire PolicyCenter®
- Guidewire BillingCenter®
- Guidewire Client Data Management™

#### Avantages :

- Implémentation d'InsuranceSuite en cinq mois
- Intégration d'InsuranceSuite avec de nombreux systèmes
- Atteinte d'une approche holistique des clients et des polices
- Capacité de procéder à la vente croisée de produits d'assurance aux clients existants
- Dépassement du nombre de contrats d'assurance habitation vendus à l'échelle nationale

moyen fiable de souscrire une assurance et de faire une demande d'indemnisation. Pour ce faire, il a opté pour un modèle de gestion directe sans adresse matérielle et sans réseau multi-agents sur lesquels la plupart des assureurs russes traditionnels ont misé.

« Nous offrons un service client facilité », explique Fedor Voronin, Directeur des Opérations chez Tinkoff Online Insurance. « Si vous vivez à Moscou, vous rendre d'un bout à l'autre de la ville peut vous prendre jusqu'à trois heures. Alors, résoudre les problèmes par téléphone et par Internet est très utile. De plus, nous offrons un service de qualité pour tous les clients. Les compagnies d'assurance traditionnelles font appel à un réseau d'agents qui se contentent de vendre le produit le plus rentable sur le moment, quelle que soit la qualité du règlement des sinistres, ou la qualité de la garantie. »

**« InsuranceSuite est une infrastructure informatique à lui seul. Il nous permet de comprendre et de servir le client, et non seulement les contrats. »**

— Dmitry Medvedev, Directeur Marketing, Tinkoff Online Insurance

### Tinkoff choisit Guidewire InsuranceSuite

En tant que nouvelle compagnie sur le marché de l'assurance, Tinkoff avait besoin d'implémenter rapidement une infrastructure informatique complète. « Parce que nous avons démarré notre entreprise à partir de rien » explique Fedor Voronin, « nous avons dû commencer l'implémentation au plus vite pour vendre des produits au plus vite. »

Après avoir consulté plus de 20 prestataires de solutions, Tinkoff a choisi Guidewire InsuranceSuite pour la gestion de tous ses processus d'assurance. « Nous voulions un système qui soit moderne aujourd'hui et qui le reste dans le futur » confie Oleg Mosalov, Chef de projet informatique chez Tinkoff Online Insurance. « La liste des succès de Guidewire est longue, ce qui prouve qu'InsuranceSuite est une suite de systèmes cœur de métier moderne, mature et stable. »

En plus de l'implémentation d'InsuranceSuite, la compagnie a également mis en œuvre Guidewire Client Data Management™ en tant que référentiel de données client, un système GRC et un ensemble de nouvelles solutions, allant de la génération de documentation à la livraison, en passant par l'authentification des paiements et la synchronisation des adresses.

### Du lancement à la mise en ligne en cinq mois

Huit mois seulement après l'achat de Guidewire InsuranceSuite, et cinq mois après le lancement du projet, Tinkoff a lancé ses ventes en ligne d'assurance voyage. Un mois plus tard, les ventes par téléphone ont démarré. « Cette implémentation a été très rapide et audacieuse » explique Sergey Konyukhov, Directeur des systèmes d'information chez Tinkoff Online Insurance.

L'équipe d'implémentation comptait des employés de Tinkoff, du personnel des Services Professionnels de Guidewire, et des employés de chez Technoserv, le plus important intégrateur système en Russie qui fait partie du réseau Guidewire PartnerConnect.

Fedor Voronin attribue la rapidité de l'implémentation en partie à la fonctionnalité "out-of-the-box" d'InsuranceSuite. « Grace à Guidewire, de nombreuses fonctionnalités sont clé en main » explique-t-il. « Dans la plupart des cas nous les avons suivies. Parfois, InsuranceSuite avait besoin d'être configuré pour se conformer aux lois russes, mais nous avons pu le faire. »

### Mise en place d'une entreprise axée sur la clientèle

Un point essentiel du modèle de gestion de Tinkoff est le fait que les clients soient au cœur du service, et non les contrats. « Souvent en Russie, lorsqu'un client appelle une compagnie d'assurance, la première chose qu'on lui demande est : "Quel est votre numéro de contrat ?" » explique Dmitry Medvedev. « Ni son nom, ni bonjour. Ce n'est pas John Smith, c'est simplement Numéro de contrat 101. »

« Une heure plus tard, si ce même client appelle pour une autre police et tombe sur le même opérateur, ce dernier ne saura pas qu'il s'agit de la même personne parce que les polices ne sont pas liées aux noms des clients. L'assurance s'applique à des situations de vie, et elles sont différentes pour chaque personne. C'est compliqué, et vous ne pouvez pas être proche de vos clients sans comprendre leur situation dans son ensemble. InsuranceSuite est une infrastructure informatique à lui seul. Il nous permet de comprendre et de servir le client, et pas seulement les contrats. »

### La vente croisée stratégique avec un système informatique intégré

Avec sa suite de systèmes cœur de métier installée et intégrée aux bases de données de son entreprise de banque en ligne, Tinkoff Online Insurance a démarré la vente croisée de produits auprès de ses clients. « Si un client possède trois polices d'assurance - voyage, habitation et automobile - nous pouvons lui faire un prix bien plus attractif que celui de nos compétiteurs » explique Medvedev. « Cela nous permet d'offrir un meilleur service et d'être très flexibles. Pour cela, il nous faut une structure informatique de renommée mondiale permettant aussi la vente croisée. »

« La technologie devait nous accompagner et nous offrir un lien fort avec le client », ajoute Fedor Voronin. « Avec InsuranceSuite, nous sommes en mesure de créer de nouveaux processus et de nouveaux produits pour le client. »

### Changer l'avenir de l'assurance en Russie

Aujourd'hui, Tinkoff Online Insurance révolutionne l'industrie de l'assurance en Russie. La compagnie propose une facturation au mois (ce qui est inédit sur le marché) et l'annulation des contrats à tout moment. De plus, son activité d'assurance habitation est en train de décoller.

« Dans certains pays, l'assurance habitation représente entre 80 % et 90 % des assurances, » avance Fedor Voronin. « Mais en Russie, cela représente moins de 10 %. En démarchant nos clients existants et en leur offrant une assurance habitation, nous avons déjà dépassé le nombre de contrats d'assurance habitation vendus à l'échelle nationale. »

## À propos de Guidewire Software

Guidewire propose aux assureurs IARD les logiciels dont ils ont besoin pour s'adapter et réussir face aux changements constants du marché de l'Assurance. Nous associons trois éléments - des opérations cœur de métier, un accès direct aux données analytiques ainsi qu'un engagement numérique - dans une plateforme technologique pour permettre aux assureurs de mieux impliquer et valoriser leurs clients et leurs employés. Plus de 200 assureurs IARD ont déjà choisi Guidewire dans le monde entier. Pour plus d'information, rendez-vous sur [www.guidewire.com/fr](http://www.guidewire.com/fr). Suivez nous sur Twitter : @Guidewire\_PandC.