



Le processus de digitalisation dans les caisses de pensions – Quelle direction prendre ?

Christian Lauterburg
Senior Project Manager PMP®

aXenta



Agenda

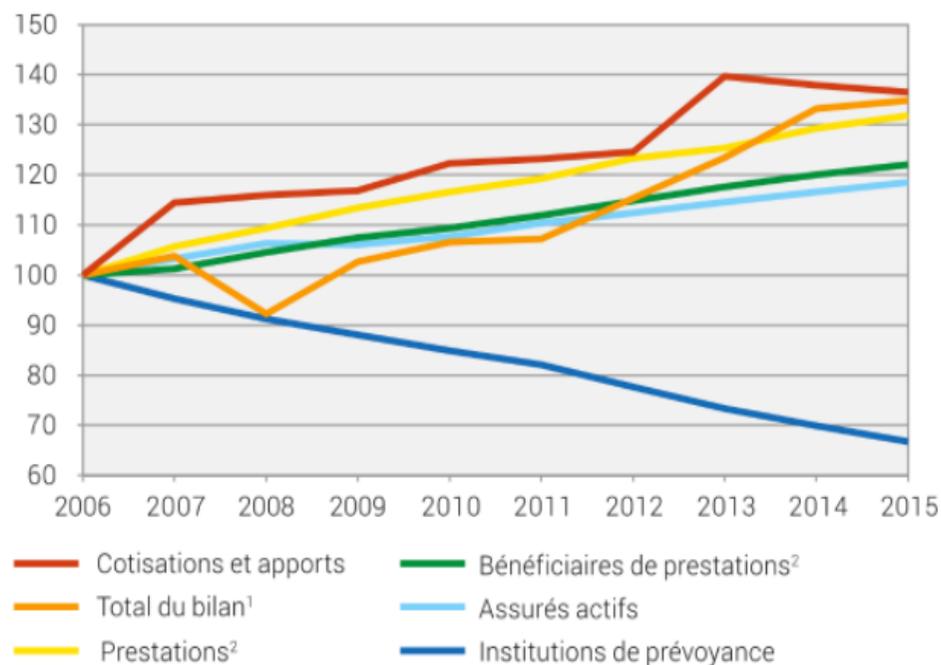
1. Tendances sur le terrain de la prévoyance professionnelle
2. La transformation digitale
3. Facteurs clefs de la mise en oeuvre
4. Priorités de développement Xplan



Tendance 1: Concentration

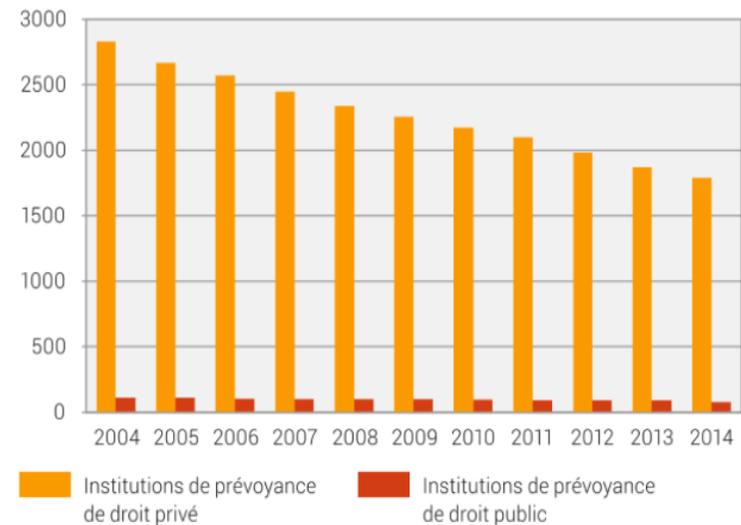
La prévoyance professionnelle depuis 2006

Indice 2006 = 100



Source: OFS – Statistique des caisses de pensions 2015

Nombre d'institutions de prévoyance depuis 2004



Source: OFS – Statistique des caisses de pensions 2014



Tendance 2: Compétition

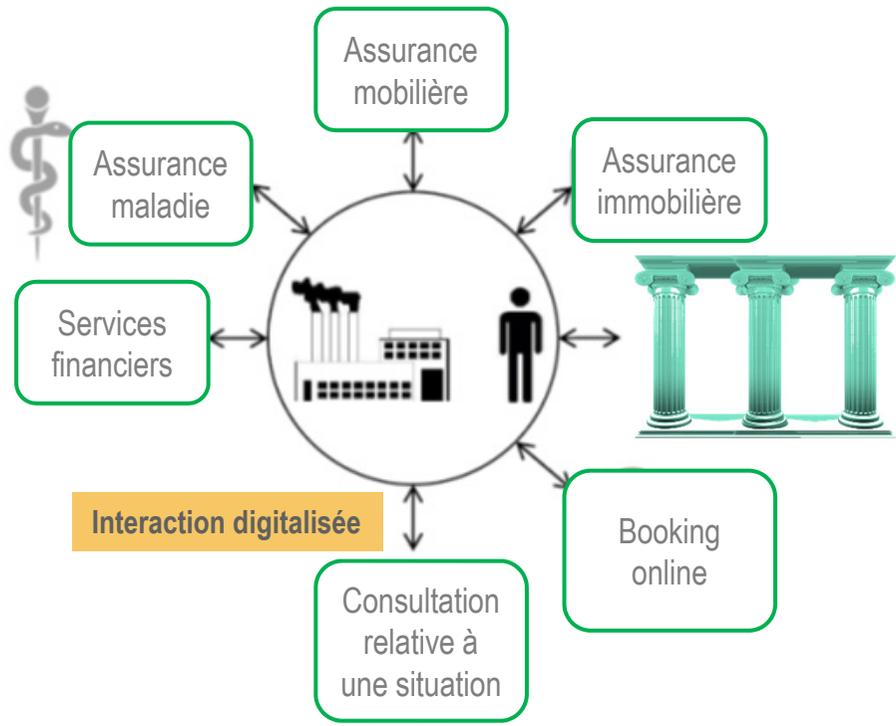
- Demande de produits de prévoyance individuels et taillés sur mesure
- Pression sur les frais administratifs et les cotisations pour la couverture des risques (mortalité, invalidité)
- Demande de transparence concernant la rentabilité et la couverture des obligations financières

Impératifs

- Soins de la clientèle
- Optimisation des processus de gestion
- Présence et vente au travers de différents moyens de communication



Tendance 3: Le client au centre





2. La transformation digitale

„We define Digital Transformation as the use of new digital technologies (social media, mobile, analytics or embedded devices) to enable major business improvements (such as enhancing customer experience, streamlining operations or creating new business models“

MIT Center for Digital Business

„La transformation digitale est une histoire de stratégie, pas de technologie“

Fabian Ropars, Social media manager



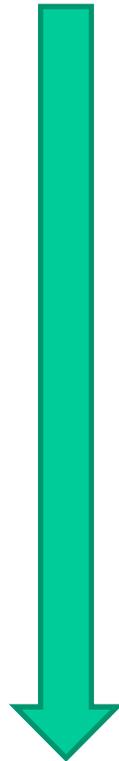


Expérience des clients

Créer une interaction attrayante

Identifier les besoins

Augmenter les volumes d'affaires



Segmentation

- Employeurs
- Assurés actifs
- Rentiers
- Courtiers
- ...

Etude en Allemagne:

60% regardent l'internet comme le plus important moyen de communication avec les assurances

Source: Bain & Company

Informations / Consultations (différent selon le groupe cible)

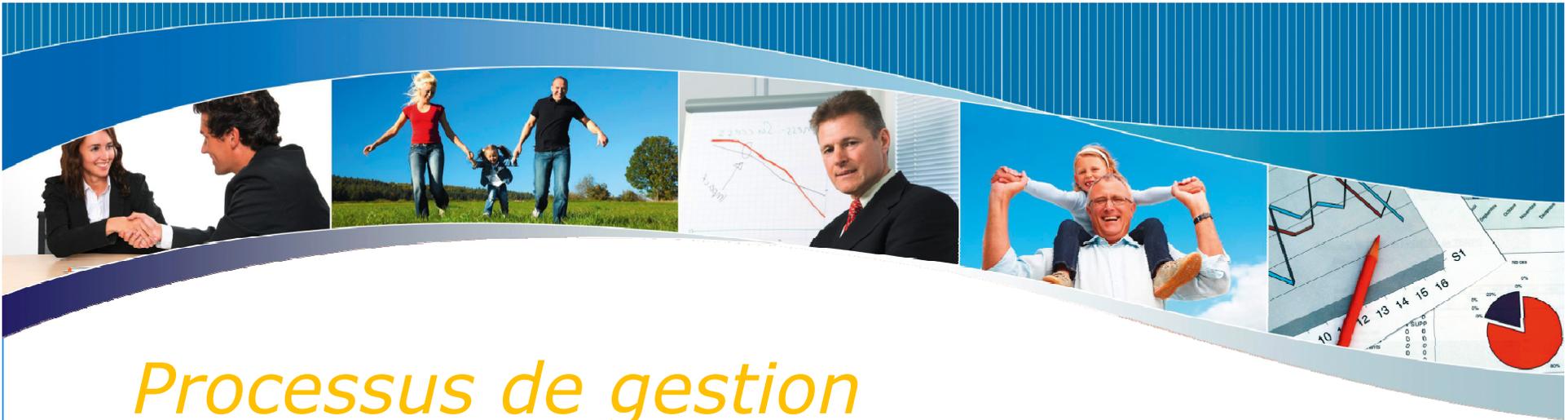
- Situation financière de la caisse (rentabilité, cotisation risques, apports)
- Simulations (retraite anticipée, rente vs. capital, financement propriété immobilière etc.)
- Provisions de courtage

Vente

- Créer des produits sur mesure
- Portail offres (~Sobrado)
- Courtiers et consultants



Toujours maintenir les contacts directes

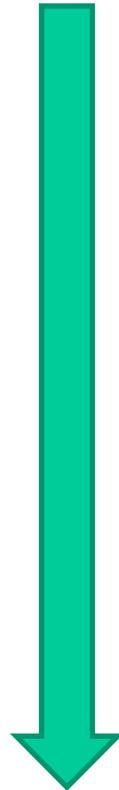


Processus de gestion

Digitaliser les
processus de
gestion

Qualification
professionnelle
des employés

Performance et
compétitivité



- Transfert des processus aux employés:
 - mutations d'entrée / sorties
 - changements salaires
 - Changement de plan de prévoyance
 - Augmenter l'efficacité de l'organisation
 - Réduction des coûts de gestion → augmenter la compétitivité
 - Accès aux applications clefs par smart phone, tablet etc.
 - «work@home»
 - Gagner des ressources supplémentaires pour la consultation et la vente
 - Services HR au sujet de la prévoyance vis-à-vis des assurés actifs
- Position sur le marché favorable



3. Facteurs clefs de la mise en oeuvre

«Fun factor»

Clients trouvent toutes les informations dont ils ont besoin

Disponibilité des services 7x24

Sujets traités exhaustifs (finances, prestation, rendement etc.)

Plateforme IT doit être flexible et sécurisée

«Multi-channel-capability» → Website, mobile, tablet etc.

Présentation des informations sous forme didactique

Comprendre les questions clés relatives à la prévoyance

Identifier les besoins des clients – voir aussi les «digital natives»



4. Priorités de développement

Xplan



Priorité 1

Processus de gestion et processus de services

- Digitalisation des entrées / sorties courriers
«courrier numérique» → En développement 2016
- Traitements automatisés des mutations d'entrée, sorties, changements salaires, y compris le courrier sortant
- Attestations de vie via la centrale de compensation (CdC / ZAS)
→ En développement 2016
- Simulations
- Echange d'information / communication individuelle avec les clients



Priorité 2

Processus de communication / de renseignements

- Simulations pour les assurés actifs (Retrait EPL, achat, divorce, etc.)
- Présentation des prestations actuelles (Fiche d'assurance)

Note: ces fonctions sont disponibles, évolution prévue au cours de 2017/18



Priorité 3

Canal de distribution

- Création d'offres
- Accès pour les courtiers
- Décompte pour les courtiers

Note: ces fonctions sont disponibles, évolution prévue au cours de 2017/18



Priorité 4

Processus de conseils (employeurs, assurés, rentiers)

- Rachats
- Retraite anticipé
- incapacité de gain / invalidité

Note: développement prévu au cours de 2017/18



Utilisation Web Ville de Zurich

	2015	2016 (30.06.2016)
Mutations	5'425	3'021
entrée	1'267	695
changement de salaire/TA	2'331	1436
données personnelles	771	350
congé non payé	93	49
sortie	849	428
retraite	106	63
décès	8	0
Simulations	27'765	13'980
changement de salaire/TA	707	461
divorce	82	81
retraite	25'367	12506
EPL	448	375
achats	1'161	557

effectif total : 6'500 assurés
employeurs: 185 (affiliés)

~ 50% nombre de mutations

effectif total : 33'400 assurés
employeurs: 1 (Ville ZH)

