

Sommaire

Introduction	5
Se transformer, pourquoi ?	11
1. Enjeux de la transformation digitale dans l'assurance et positionnement des acteurs	11
2. Des nouvelles attentes clients nécessitant une accélération forte des assureurs	17
3. Les grandes tendances qui challengent le business model de l'assurance	21
Organiser sa transformation digitale	35
1. Objectifs et compétences	35
2. Quel modèle de gouvernance ?	40
3. Acteurs clés et rôle du top management dans la transformation	47
Se transformer de l'intérieur : les actions à entreprendre	53
1. La formation : facteur d'évolution pour l'entreprise et les collaborateurs	53
2. Innovation collaborative : les collaborateurs au cœur de la transformation digitale	58
3. Les nouvelles approches pour déployer des projets innovants	67
Se transformer grâce aux acteurs externes : facteurs de succès	77
1. Les startups : méthode pour une collaboration réussie	77
2. Une transformation pour et avec les assurés	87
3. Le développement des partenariats numériques	92
Le déploiement des projets clés de l'assureur digital	101
1. L'expérience client : un facteur de croissance et de satisfaction client	101
2. Télématicque et objets connectés : se préparer pour l'avenir de l'assurance	109
3. Les conditions pour réussir un projet Big Data	116
Index alphabétique	123