



CNP Assurances confía en la experiencia de Ibexa



Líderes en el mercado francés de seguros personales, CNP Assurances es un grupo internacional que opera en 19 países de Europa y América Latina, con una fuerte presencia en Brasil, su segundo mercado más importante.

Como aseguradora, coaseguradora y reaseguradora, CNP Assurances diseña soluciones innovadoras de protección personal y de ahorro/jubilación que los colaboradores proporcionan, los cuales actúan de acuerdo con un modelo de negocio de intermediación B2B2C.

El grupo cuenta con más de 36 millones de asegurados de previsión y protección en todo el mundo y más de 12 millones de seguros de ahorro o jubilación, y generó unos ingresos netos de 1 350 millones de euros en 2020.

A lo largo de su trayectoria, CNP Assurances ha sido una de las principales aseguradoras en Francia y, en general en Europa al ofrecer un portal orientado hacia el usuario. Todo con el fin de poder satisfacer sus expectativas sin importar el perfil de cliente: particulares, profesionales, colaboradores o entidades.

La implantación de la plataforma de experiencia digital de Ibexa (DXP, por sus siglas en inglés) fue el punto de partida para la realización de proyectos con retos tan diversos como la revisión de las experiencias de cliente y la integración de la marca de identidad de CNP Assurances.

Hemos ganado en flexibilidad desde la migración a la plataforma de Ibexa DXP. Page Builder nos hace más reactivos a las demandas del mercado y nos permite anticipar mejor la evolución de la web.



Desafíos

- Aunar, por un lado, un espacio institucional y por otro, las interacciones de clientes en una única plataforma.
- Ofrecer rutas accesibles, fáciles y personalizadas a cada uno de nuestros clientes.
- Implementar una experiencia de marca fluida y agradable.



Resumen del proyecto

- Colaboración cercana con el socio técnico con el fin de optimizar el rendimiento de Ibexa DXP.
- Migración desde eZ Publish.
- Diseño e implementación gradual de la nueva arquitectura del sitio cnp.fr.
- Integración del nuevo diseño de CNP Assurances.
- Desarrollo de rutas de cliente (*customer paths*, en inglés) que sean coherentes y conformes con los asegurados particulares.



Beneficios empresariales

- La migración a Ibexa DXP ha permitido una evolución tecnológica y funcional en beneficio de los equipos de desarrollo y la gestión de productos.
- La funcionalidad del Page Builder fue un verdadero plus que aporta mucha flexibilidad, autonomía y creatividad para adaptar o mejorar el contenido de forma rápida.
- Impacto positivo en términos de UX y expresión de marca.
- Capacidad para automatizar la creación de páginas de aterrizaje o micro sitios.



¿Por qué elegir Ibexa?

La migración a la plataforma de Ibexa DXP ha sido una evolución positiva en términos de UX y rendimiento. Además, CNP Assurances está bien posicionada lo que permite avanzar en la transformación digital y crear relaciones fluidas con su asegurados.

Entre las características de Ibexa, la gran apuesta fue Page Builder, que permite a los editores crear y gestionar contenidos de forma autónoma y reaccionar mucho más rápido.

CNP Assurances tiene ahora la capacidad de implementar una comunicación diferenciada con el fin de dirigirse a sus distintas audiencias conforme a la marca y a su modelo B2B2C.

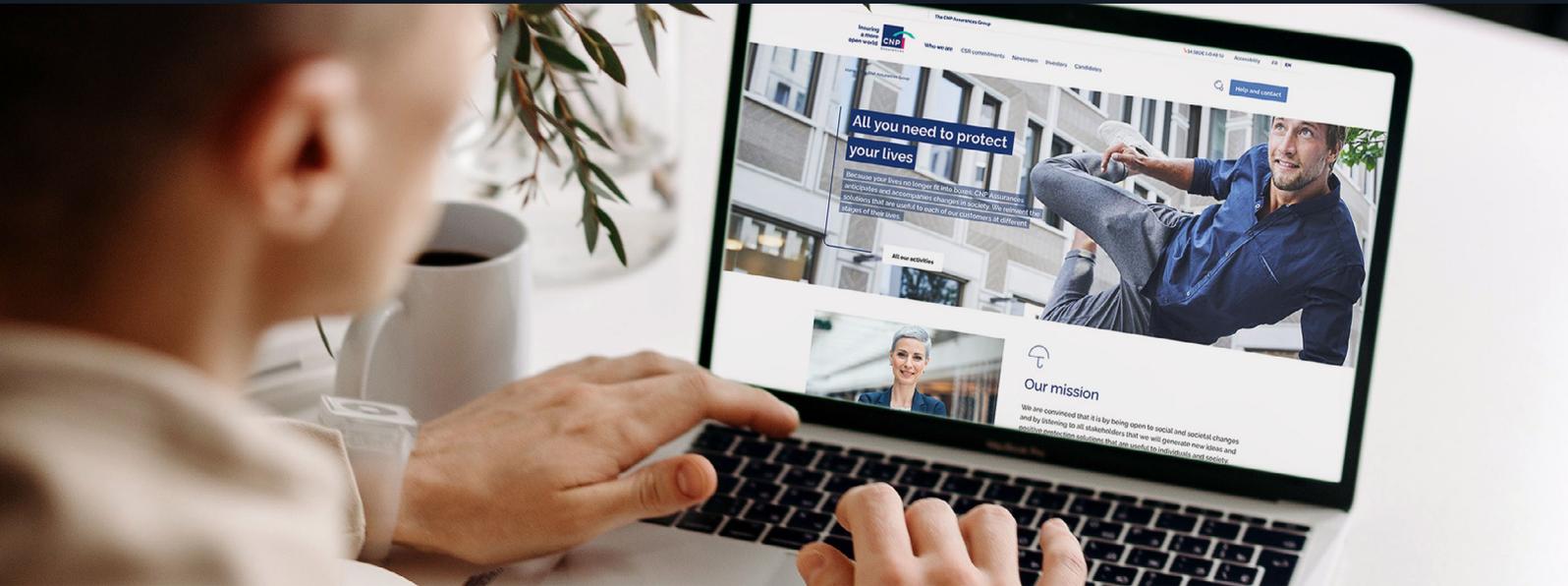
Autogestión y cumplimiento

CNP Assurances es un operador líder en el mercado de los seguros personales, con una presencia dominante no solo en Francia, sino también en América Latina y con una proyección in crescendo en Europa. Fundado en 1850, el grupo se especializó en una amplia gama de soluciones de seguros de vida, ahorro para la jubilación y fondos de previsión que se ofrecen gracias a un ecosistema de 340 colaboradores entre bancos, entidades financieras, mutuas de seguros, brókers, entidades de previsión, así como otros.

«Nos apoyamos principalmente en nuestros socios para distribuir nuestros productos, lo que nos permite interactuar con los asegurados a través de cnp.fr y así, dirigirlos a los distintos canales de atención por operarios y de autoayuda que satisfacen sus necesidades, cumpliendo al mismo tiempo con los requisitos de información reglamentaria», explica Christophe Verron, jefe de producto y director de contenidos web de CNP Assurances.

Aunque se diseñó principalmente para los asegurados, cnp.fr es también la web corporativa de CNP Assurances, una empresa presente en la lista Fortune 500 por su capitalización de mercado de más de 10 000 millones de euros. «Por eso, hay una sección para inversores corporativos disponible en inglés y en francés, por supuesto», afirma Verron. «En el primer trimestre de 2021, la sección para inversores corporativos representó el 11 % del tráfico total del sitio web».

El portal incluye una sección para inversores corporativos disponible en francés e inglés.



Navegación fluida, mayor agilidad de gestión

Cada portal de Ibexa DXP es único, cada uno con sus propios retos y oportunidades. Para CNP Assurances, el reto es dirigirse a distintos públicos: asegurados individuales y profesionales, socios que comercializan soluciones de seguros diseñadas por CNP e instituciones.

En el caso de las secciones dedicadas a los particulares (tanto asegurados como beneficiarios) y a los profesionales independientes, el portal debe responder a varios retos: ofrecer canales de contacto adaptados a las necesidades particulares, informar sobre las soluciones y productos de seguros y responder a las preguntas a través de un apartado de «Preguntas Frecuentes» (FAQ, en inglés) completo y dinámico.

La evolución del sitio y la forma en que aprovecha la tecnología de Ibexa, debe verse desde esta perspectiva. «Hay varias tareas que queríamos que realizara Ibexa», afirma Verron. «Pero el proyecto más importante, que debería estar terminado en junio de 2021, consistía en volver a desarrollar nuestras rutas de cliente en la sección “Particulares” del sitio web, en concreto, para mejorar la interacción con nuestros asegurados mediante una navegación más sencilla y fluida».

La migración a la plataforma Ibexa, iniciada en 2018, sentó las bases de esta renovación de la experiencia del cliente, la cual proporcionó beneficios inmediatos. El equipo de redactores de CNP, que era reducido, pone de relieve la facilidad que ofrece la plataforma Ibexa DXS y recalca que el gran punto de inflexión fue la llegada de Page Builder.

«Teníamos páginas codificadas, por así decirlo, y no teníamos ningún margen de maniobra para cambiarlas. Podríamos añadir un bloque, eliminar algunos elementos y ya está. Ahora que estamos convirtiendo cada vez más páginas en Page Builder, podemos crear sitios de forma mucho más fácil y responder mucho más rápido a las necesidades del negocio. Además, Page Builder nos ofrece autonomía para diseñar y gestionar las páginas porque es muy intuitivo».

El tiempo de comercialización fue crucial durante los primeros meses de la pandemia, ya que CNP Assurances actuó con rapidez para poner en marcha los aplazamientos de pago para los clientes empresariales y los autónomos, así como para los estudiantes con pólizas de seguro de préstamo.

[Con] Page Builder podemos crear páginas de manera mucho más fácil y responder mucho más rápido a las necesidades del negocio.





Un consejo tecnológico para implementar

Todos los proyectos se implementaron en colaboración con el socio técnico de CNP Assurances, Almavia CX, durante dos semanas utilizando la metodología Scrum. «Lo crucial en estos proyectos no es solo la elección del DXP, sino también la del socio técnico», cuenta Verron.

«Es muy tranquilizador contar con un socio que es un reconocido experto en soluciones», añade. «Nos ayuda a imaginar las cosas de forma técnica. Se puede hacer: ¿sí o no? ¿Y cómo se hace? Por ello, el consejo más importante sería contar con una agencia experta en la materia y cuyos desarrolladores estén certificados por Ibexa».

«La web CNP.fr la alojamos nosotros, en los entornos de CNP Assurances, mientras que el desarrollo lo realiza íntegramente nuestro socio Almavia CX. Esta forma de hacer las cosas fue un reto al principio, pero tras varios años de colaboración y la implantación de DevOps, nuestros procesos de implementación van ahora sobre ruedas», explica Verron.

El consejo [más importante] sería contar con una agencia experta en la materia y cuyos desarrolladores estén certificados por Ibexa.



Es tranquilizador contar con un socio que domina perfectamente la herramienta. Además, hay que señalar que la mayoría de los desarrolladores de Almavia CX están certificados por Ibexa. Gracias a ellos, somos capaces de imaginar soluciones desde el punto de vista técnico. Se puede hacer esto: ¿sí o no? ¿Y cómo se hace? Llevamos más de cinco años trabajando juntos y Almavia CX entiende muy bien nuestras necesidades.

18 rue Hauteville
75010 PARIS
Francia
Tel.: + 33 (0)1 48 00 05 71
www.almaviacx.com