



AXA Direct Assurance exploite
les prévisions météorologiques
pour *consolider les relations avec
sa clientèle*

Profil de l'entreprise

Direct Assurance est une société française d'assurance en ligne qui fait partie du groupe AXA. Sa mission est d'analyser les besoins de chaque client afin de lui proposer une couverture d'assurance simplifiée, personnalisée et accessible, le tout à prix abordable.

Les assurés peuvent composer leur propre régime d'assurance dans les cinq catégories dont dispose Direct Assurance : automobile, véhicule intelligent/ connecté, moto, habitation et santé.

Pour renforcer la confiance et fidéliser sa clientèle, la société française d'assurance en ligne a opté pour une série d'e-mails et SMS automatiques déclenchés lors de phénomènes météorologiques. En fonction du lieu de résidence des assurés, Direct Assurance envoie des informations géo-spécifiques sur les démarches à entreprendre avant, pendant et après les intempéries.



ENTREPRISE
AXA Direct Assurance



SITE WEB
direct-assurance.fr



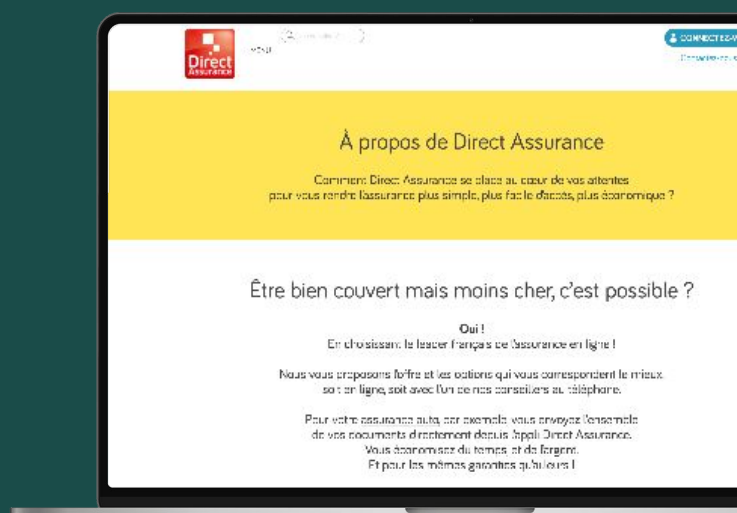
SECTEUR
Assurance



REGION
France



PRODUIT MARIGOLD
Marigold Engage



Le Défi

Direct Assurance a pris conscience de la nécessité d'informer ses clients en cas de catastrophes météorologiques pour renforcer la confiance et la fidélité de ses assurés envers la marque. L'entreprise a donc voulu élaborer une campagne automatisée destinée à les alerter par e-mail et SMS avant tout phénomène climatique, et les informer sur les moyens de s'abriter et de protéger leurs biens. Elle n'ignore pas non plus qu'après une tempête ou un ouragan, ils ont besoin de moyens simples pour déposer une demande d'indemnisation.

“Cette opération est un réel succès pour nous. C'est toujours un plaisir de travailler main dans la main avec tous nos départements, notamment celui traitant les demandes d'indemnisation. Nous tenons à remercier l'équipe Marigold pour sa contribution dans le lancement de ce programme !”

Deborah Lehman,
Project Manager Client Marketing,
AXA Direct France



Sur la route du *succès*

En collaboration avec Marigold, Direct Assurance a imaginé une série de campagnes dynamiques correspondant aux quatre catastrophes naturelles majeures :

- Les inondations
- La grêle
- Les orages
- La neige/la glace

La campagne était divisée en trois thèmes clés :

1

Conseils de sécurité et de prévention en amont

Programmation : un ou deux jours avant le phénomène climatique

Élément déclencheur : client présent dans la segmentation (zone géographique)

• Message clé par e-mail :

- ✓ Partager avec les clients les alertes météo à venir dans les 24 heures dans leurs villes
- ✓ Prodiguer des conseils de prévention en cas de mauvais temps

• Message clé par SMS :

- ✓ Prévenir du risque climatique que représente l'événement
- ✓ Rediriger vers un article contenant des conseils

2

Après les intempéries

Programmation : un ou deux jours après le phénomène climatique

Élément déclencheur : tous les assurés ayant reçu le premier e-mail de sécurité/prévention

• Message clé par e-mail :

- ✓ Informer les clients des différents moyens de déposer une demande d'indemnisation
- ✓ Accompagner les clients et consolider son rôle d'assureur
- ✓ Créer une relation privilégiée avec ses clients
- ✓ Rediriger vers la page d'accueil de Direct Assurance

• Message clé par SMS :

- ✓ Rappeler aux clients les différents canaux de communication avec Direct Assurance (numéro de téléphone, site Internet, etc.)

3 Suivi

Programmation : après les deux premiers e-mails

Élément déclencheur : tous les clients qui ont reçu les deux premiers e-mails et qui vivent dans la région touchée par les intempéries

- **Message clé par e-mail :**

- ✓ Rappeler aux clients les différents moyens de déposer une demande d'indemnisation
- ✓ Entrer en contact avec les clients qui n'ont pas encore déposé de demande d'indemnisation
- ✓ Rediriger vers la page d'accueil de Direct Assurance afin qu'ils puissent soumettre une demande d'indemnisation en ligne

- **Message clé par SMS:**

- ✓ Signaler que les demandes d'indemnisation peuvent être soumises via l'application mobile ou l'espace personnel en ligne
- ✓ Rappeler aux clients les différents canaux de communication (numéro de téléphone, site Internet, etc.)

Les Résultats

250^k

E-mails dans
la liste de
distribution

+31 %

Taux
d'ouverture

0,03%

Taux
d'opt-out

Les résultats ont été à la hauteur des espérances de Direct Assurance. « Cette opération est un réel succès » a déclaré Deborah Lehmann, Project Manager Client Marketing chez AXA Direct France.

Avec l'aide de Marigold, Direct Assurance a pu attirer l'attention sur la marque et fidéliser ses clients.

Cette campagne axée sur la météo a engrangé des taux de clic supérieurs à la moyenne, ce qui signifie que les clients considèrent l'expérience comme positive et sont susceptibles de recommander Direct Assurance à leurs proches.

À PROPOS DE MARIGOLD

Marigold est un leader mondial dans le domaine des technologies de marketing relationnel. Nos solutions couvrent l'ensemble du cycle de vie du client et vous offrent la technologie et l'expertise nécessaires pour créer facilement des relations à long terme qui feront croître votre entreprise.

Marigold aide aujourd'hui plus de 40 000 marques et entreprises dans le monde à trouver leurs clients, à les connaître et à les transformer en clients fidèles en leur offrant des expériences pertinentes et ultra-personnalisées à grande échelle.

Avec des bureaux aux États-Unis et en Europe, ainsi qu'un réseau de partenaires internationaux, Marigold couvre plus de 50 pays avec un service local et personnalisé.

En savoir plus sur meetmarigold.com



CONTACTEZ-NOUS