



CNP Assurances setzt auf Know-how von Ibexa



CNP Assurances, ein führender Akteur auf dem französischen Markt für Privatversicherungen, ist als internationale Gruppe in 19 Ländern Europas und Lateinamerikas tätig. Zudem haben sie eine starke Präsenz in Brasilien, ihrem zweitgrößten Markt.

Als Versicherer, Mitversicherer und Rückversicherer entwickelt CNP Assurances innovative Lösungen für den individuellen Schutz und das Sparen bzw. die Altersvorsorge. Der Vertrieb erfolgt über mehrere Partner im Rahmen eines B2B2C-Geschäftsmodells.

Die Gruppe hat weltweit mehr als 36 Mio. Versicherte im Bereich Vorsorge/Schutz und mehr als 12 Mio. Versicherte im Bereich Sparen/Vorsorge und erwirtschaftete im Jahr 2020 einen Nettogewinn von 1.350 Mio. Euro.

Als einer der traditionell größten Versicherer in Frankreich und Europa benötigt CNP Assurances eine stark nutzerorientierte Website, um den Erwartungen aller Interessenten gerecht zu werden: Privatpersonen, Fachleute, Partner und Institutionen.

Die Implementierung der Ibexa Digital Experience Platform (DXP) war der Ausgangspunkt für Projekte mit so unterschiedlichen Herausforderungen wie die Neugestaltung der Customer Journey und die Integration der CNP Assurances Markenidentität.

Seit der Umstellung auf Ibexa DXP haben wir an Flexibilität gewonnen. Mit dem Page Builder können wir besser auf Marktanforderungen reagieren und die Entwicklung der Website besser vorausplanen.



Herausforderungen

- Zusammenführung des institutionellen Bereichs und der Kundenpfade auf einer einheitlichen Plattform
- Angebot von zugänglichen, einfachen und personalisierten Wegen für jeden einzelnen Kunden
- Bereitstellung eines reibungslosen und komfortablen Markenerlebnisses.



Projektübersicht

- Enge Zusammenarbeit mit dem technischen Partner, um das volle Potenzial von Ibexa DXP auszuschöpfen
- Migration von eZ Publish
- Konzeption und Umsetzung der Neugestaltung der Website cnp.fr in mehreren Schritten
- Integration des Redesigns der Marke CNP Assurances
- Entwicklung kohärenter und konformer Kundenpfade für die einzelnen Versicherungsnehmer.



Geschäftsvorteile

- Die Migration zu Ibexa DXP ermöglichte eine technologische und funktionale Weiterentwicklung, von der die Entwicklungsteams und das Produktmanagement profitieren.
- Die Page Builder-Funktionalität erwies sich als echtes Plus im Hinblick auf Flexibilität, Autonomie und Kreativität für die schnelle Anpassung oder Verbesserung von Inhalten.
- Positive Auswirkungen im Hinblick auf Benutzeroberfläche und Markenauftritt.
- Möglichkeit, die Erstellung von Landing Pages/Microsites zu automatisieren.



Warum Ibexa?

Von der Migration zu Ibexa DXP profitieren sowohl die Benutzeroberfläche als auch die Performance. CNP Assurances sieht sich jetzt gut aufgestellt, um seine digitale Transformation weiter zu beschleunigen und mit seinen Versicherungsnehmern nahtlose Beziehungen aufzubauen.

Als großes Plus der Ibexa-Funktionalitäten erwies sich der Page Builder. Mit ihm können Redakteure Inhalte selbstständig erstellen, verwalten und viel schneller auf Anforderungen reagieren.

CNP Assurances kann sein Publikum jetzt über die Website cnp.fr mit einer differenzierten Kommunikation ansprechen, wobei die Marke und das B2B2C-Geschäftsmodell gewahrt bleiben.

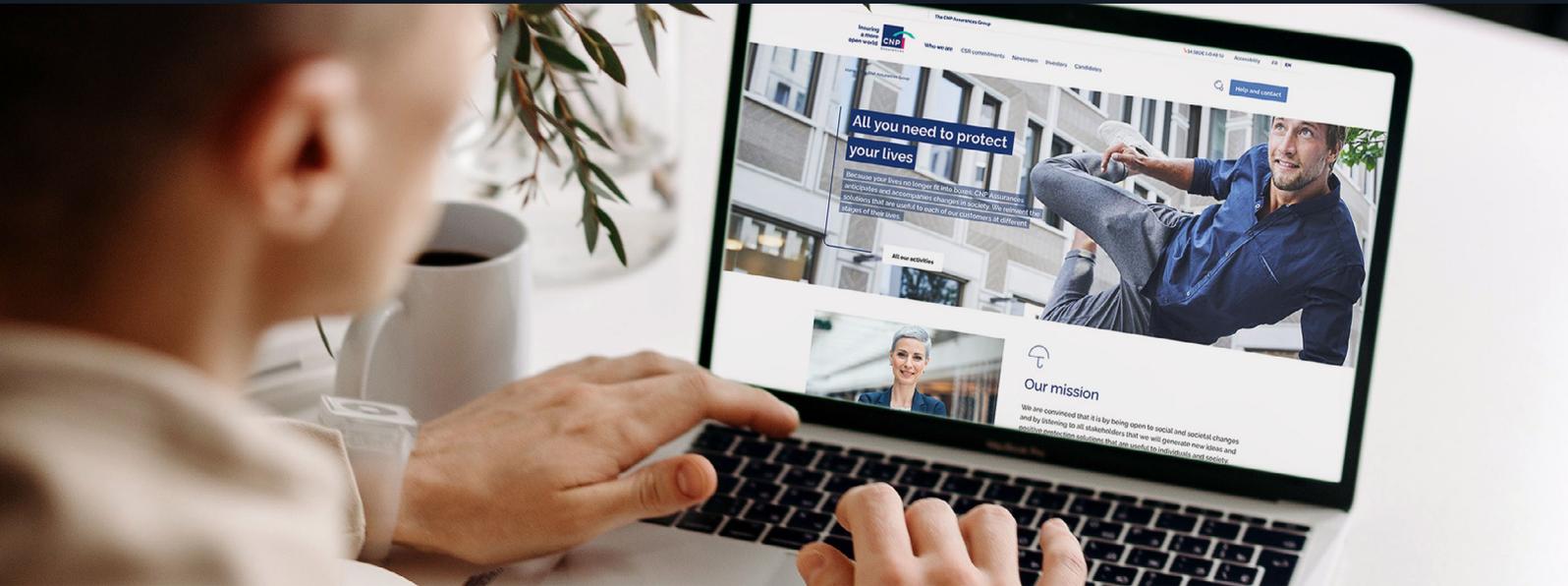
Self-Service und Compliance

CNP Assurances ist ein führender Akteur auf dem Markt für Privatversicherungen. Das Unternehmen ist nicht nur in Frankreich, sondern auch in Lateinamerika stark vertreten und expandiert auch im restlichen Europa. Die 1850 gegründete Gruppe besitzt ein umfassendes Know-how in den Bereichen Lebensversicherung, Altersvorsorge und Vorsorge, das über ein großes Ökosystem von 340 Partnern (Banken, Finanzinstitute, Versicherungsvereine auf Gegenseitigkeit, Makler, Vorsorgeeinrichtungen usw.) vertrieben wird.

„Wir verlassen uns beim Vertrieb unserer Produkte hauptsächlich auf unsere Partner. Das hindert uns aber nicht daran, mit unseren Versicherungsnehmern über cnp.fr zu interagieren. Gemäß unseren gesetzlichen Informationspflichten verweisen wir sie hier auf die jeweils geeigneten Kanäle für die persönliche Betreuung und den Self-Service“, erklärt Christophe Verron, Product Owner und Web Content Manager bei CNP Assurances.

Obwohl cnp.fr in erster Linie für Versicherungsnehmer konzipiert wurde, ist es gleichzeitig die Unternehmenswebsite von CNP Assurances, einem Fortune-500-Unternehmen mit einer Marktkapitalisierung von mehr als 10 Mrd. Euro. „Aus diesem Grund gibt es einen Bereich für institutionelle Anleger, der natürlich sowohl auf Französisch als auch auf Englisch verfügbar ist“, erklärt Verron. „In den ersten drei Monaten des Jahres 2021 machte der institutionelle Bereich 11 % des gesamten Besucherstroms auf der Website aus.“

Auf der Website gibt es einen Bereich für institutionelle Anleger, der sowohl auf Französisch als auch auf Englisch verfügbar ist.



Flüssige Navigation, flexiblere Verwaltung

Jede Website auf Ibexa DXP ist einzigartig und hat ihre eigenen Herausforderungen und Möglichkeiten. Für CNP Assurances lag die Herausforderung darin, verschiedene Interessenten anzusprechen: private und gewerbliche Versicherungsnehmer, Partner, die von CNP entwickelte Versicherungslösungen vertreiben, sowie Institutionen.

Für die Bereiche, die sich an Privatpersonen (sowohl Versicherte als auch Begünstigte) und Freiberufler richten, sollte die Website mehrere Anforderungen meistern: Kontaktkanäle anbieten, die an die jeweiligen Bedürfnisse angepasst sind, Informationen über Versicherungslösungen und -produkte bereitstellen und über eine vollständige und sich ständig weiterentwickelnde FAQ-Sammlung Fragen beantworten.

Die Entwicklung der Website und ihre Nutzung der Ibexa-Technologie muss vor diesem Hintergrund gesehen werden: „Wir wollten mit Ibexa mehrere Dinge umsetzen“, erklärt Verron. „Das wichtigste Projekt, das im Juni 2021 abgeschlossen wurde, war die Neugestaltung unserer Kundenpfade im Bereich ‚Einzelpersonen‘ der Website. Damit wollten wir insbesondere die Interaktion mit unseren Versicherungsnehmern durch eine einfachere und flüssigere Navigation verbessern.“

Die 2018 begonnene Migration auf die Ibexa-Plattform legte den Grundstein für die überarbeitete Customer Experience, und die Vorteile zeigten sich unmittelbar. Das kleine Redaktionsteam schätzt die Anwenderfreundlichkeit, die eigentliche Veränderung brachte jedoch der Page Builder.

„Wir hatten sozusagen fest kodierte Seiten und nicht wirklich Spielraum sie zu ändern. Wir konnten einen Block ergänzen, ein paar Elemente löschen, das war’s. Da wir nun immer mehr Seiten auf den Page Builder umstellen, können wir Seiten viel einfacher erstellen und viel schneller auf geschäftliche Anforderungen reagieren. Darüber hinaus können wir aufgrund der intuitiven Bedienung die Gestaltung und Verwaltung von Seiten selbst in die Hand nehmen.“

Die Markteinführung war in den ersten Monaten der Pandemie von entscheidender Bedeutung, da CNP Assurances schnell handeln musste, um Zahlungsaufschübe für Geschäftskunden und Selbstständige sowie für Studenten mit Darlehensversicherungen umzusetzen. Der Lockdown beschleunigte wie bei allen Unternehmen die Digitalisierungspläne. Wir werden noch viele Veränderungen bewirken und erfordern eine erweiterbare und skalierbare DXP, um die kommenden Prozesse zu steuern.

Mit dem Page Builder können wir Seiten viel einfacher erstellen und viel schneller auf geschäftliche Anforderungen reagieren.





Technologischer Resonanzboden

Sämtliche Projekte wurden in Zusammenarbeit mit dem technischen Partner von CNP Assurances, Almavia CX, in zweiwöchigen Sprints nach der Scrum-Methodik umgesetzt. „Entscheidend war hier nicht nur die Wahl der DXP, sondern auch des technischen Partners“, sagt Verron.

„Es ist sehr beruhigend, einen Partner zu haben, der ein anerkannter Lösungsexperte ist“, fährt er fort. „Er hilft uns, uns die Dinge technisch vorzustellen. Ist es machbar: ja oder nein? Und wie? Der wichtigste Ratschlag, den ich geben würde, ist, eine kompetente Agentur zu finden, deren Entwickler Ibexa-zertifiziert sind.“

„Die Website cnp.fr wird von uns gehostet und zwar in den Umgebungen von CNP Assurances, während die Entwicklung vollständig von unserem Partner Almavia CX durchgeführt wird. Diese Vorgehensweise war anfangs eine Herausforderung, aber nach mehreren Jahren der Zusammenarbeit und der Einführung von DevOps sind unsere Bereitstellungsprozesse nun gut eingespielt“, so Verron abschließend.

Der [wichtigste] Rat, den ich geben würde, ist, eine kompetente Agentur zu finden, deren Entwickler Ibexa-zertifiziert sind.



Almavia CX, Group Nextedia ist eine globale Webagentur, die sich auf Ibexa DXP spezialisiert hat. Sie verfügt über ein sehr erfahrenes multidisziplinäres Team mit mehr als 200 digitalen Experten in Frankreich und den USA und ist auf komplexe und anspruchsvolle Websites ausgerichtet, die eine hochwertige Ausführung, technische Integrationen und Webdesign erfordern.

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