



# DÉPLOIEMENT DE CAS D'USAGE DATA-MARKETING AU SERVICE DE L'ACQUISITION ET DE LA RELATION CLIENT



GMF est le premier assureur du service public en France, avec plus de 3 millions d'assurés. Dans un contexte concurrentiel de plus en plus complexe (notamment depuis la loi Hamon) et avec le changement des habitudes de contact des plus jeunes générations, l'acquisition et la fidélisation des clients par des canaux digitaux deviennent des enjeux majeurs. Converteo accompagne les équipes GMF dans l'optimisation et le développement du dispositif de collecte et d'exploitation des données marketing.

## MISSION ET ACCOMPAGNEMENT

- Optimisation du dispositif de **collecte des données digitales** (site-centric et ad-centric)
- Définition d'une infrastructure data répondant aux besoins métier et marketing identifiés ; notamment de **réconciliation des données online** (comportementales web) et **offline** (CRM)
- Conception de **modèles prédictifs** (de conversion des leads générés par le dispositif digital, de churn, ...)
- Développement de l'efficacité du dispositif de chatbot de **gestion de la relation client**
- Suivi de **l'efficacité des conversions des leads** générés par le canal digital (attribution des conversions offline aux leads générés par le dispositif digital)
- Accompagnement à la mise en place de partenariats « 2<sup>nd</sup> Party data », permettant un meilleur **ciblage de la cible fonctionnaires** et une optimisation des **investissements media online**

## RÉSULTATS

- Accompagnement dans le choix et la mise en place d'un **chatbot de gestion de la relation client**
- Optimisation de la **stratégie de rétention des clients**
- **Accompagnement des équipes marketing** dans l'appropriation de l'écosystème data

## SOLUTIONS



« Converteo est un véritable partenaire intégré à l'organisation GMF, qui arrive à nous offrir un accompagnement complet sur la chaîne de valeur data / performance et nous permet aujourd'hui d'ancrer nos actions dans une démarche éminemment data-driven. »

