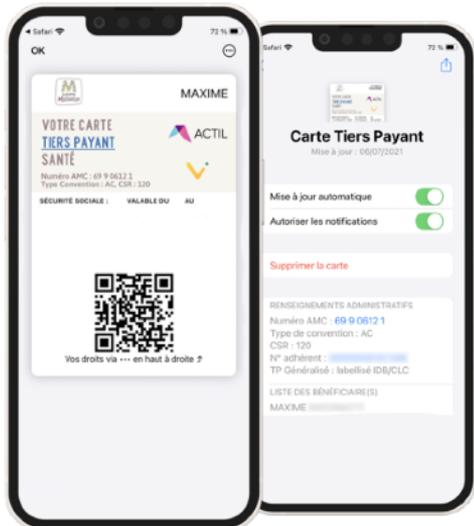


Captain Wallet



Carte tiers payant sur mobile :
Comment M comme Mutuelle
a dématérialisé 20% de sa base
clients en 6 mois grâce au wallet ?



A propos de M comme Mutuelle



Fondé en 1870



160 000 clients



Certifiés Great Place to Work



Le point de départ



Maxime Antoniutti

Directeur Gestion chez M comme Mutuelle

« Nous cherchions à simplifier la vie de nos clients et le wallet répond tout à fait à cet objectif. Nous avons aussi vu l'opportunité d'accompagner nos clients dans leur usage de la carte TP dans un contexte de la loi RIA. Cela permet aussi de fidéliser le client de par l'utilité de ce service différenciant. »

Les objectifs

- Utiliser un outil de gestion pour **simplifier la vie des clients**
- Améliorer la **fidélisation client**
- Assurer un **réel accompagnement** avec le client

A woman with long, wavy red hair and glasses is looking down at a white smartphone she is holding in her hands. The background is a soft, out-of-focus indoor setting. A white rounded rectangular box is overlaid on the image, containing the main text.

Comment M comme
Mutuelle a mis en
place le mobile
wallet ?

Le wallet en 3 étapes

1



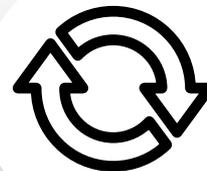
Le client dématématrise sa carte tiers payant via un email dédié ou un SMS

2



La carte tiers payant est téléchargée dans le mobile du client

3



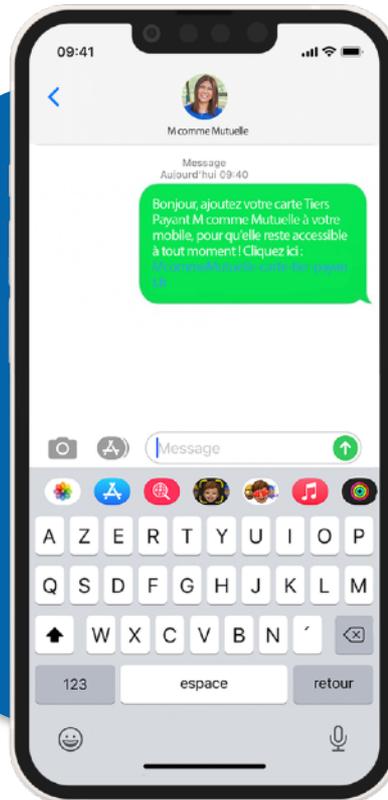
Le client est prévenu par notification push qu'un mouvement a été fait sur sa carte tiers payant

« Wallétiser » ses clients via des supports de communication



Email dédié

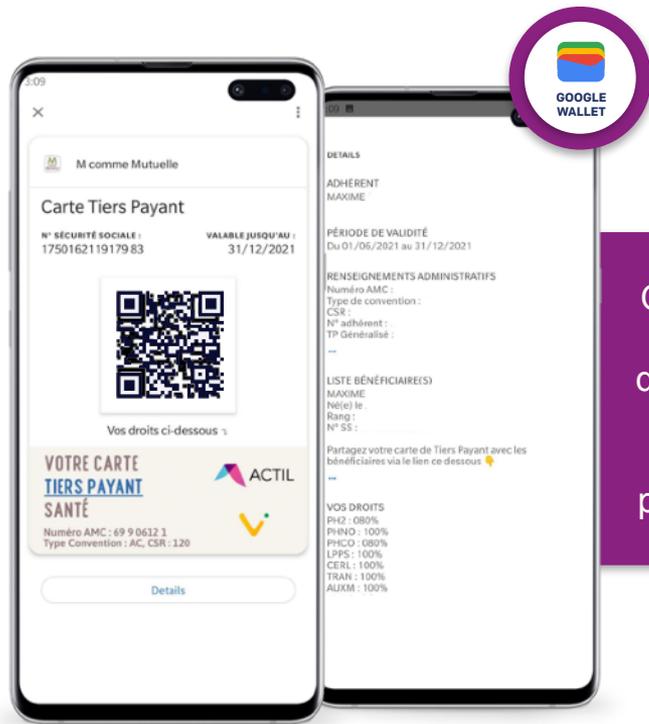
Les équipes Captain Wallet accompagnent M comme Mutuelle sur la mise en avant du wallet et les messages à envoyer pour générer un maximum de téléchargements.



SMS personnalisé

Tout démarre d'une URL qui peut être placée n'importe où. M comme Mutuelle a également choisi d'envoyer des SMS personnalisés pour pousser ce nouveau service et inciter ses clients à télécharger la carte TP dans le wallet.

La carte wallet M comme Mutuelle est téléchargée dans le mobile du client



Recto

Verso

On retrouve sur la carte les données de santé du client, le tableau des droits ou encore un QR code. Il s'agit du même que celui présent sur le format papier (Datamatrix), que le professionnel de santé peut scanner.



Recto

Verso

La carte est mise à jour en temps réel et renouvelée automatiquement

Compatible avec la loi R1A



La carte TP est renouvelée tous les 6 mois et en cas de changement de situation. Cela évite notamment les risques d'utilisation de la carte TP post-radiation

La carte Tiers Payant peut être partagée

- Un membre de la famille peut, grâce à un lien présent sur le verso de la carte, la partager en un clic, et ce autant de fois qu'il le souhaite.
- Grâce à cette fonctionnalité, la carte TP peut aussi être partagée facilement auprès du professionnel de santé.

Possibilité de partager le lien par mail, SMS, messageries instantanées ...

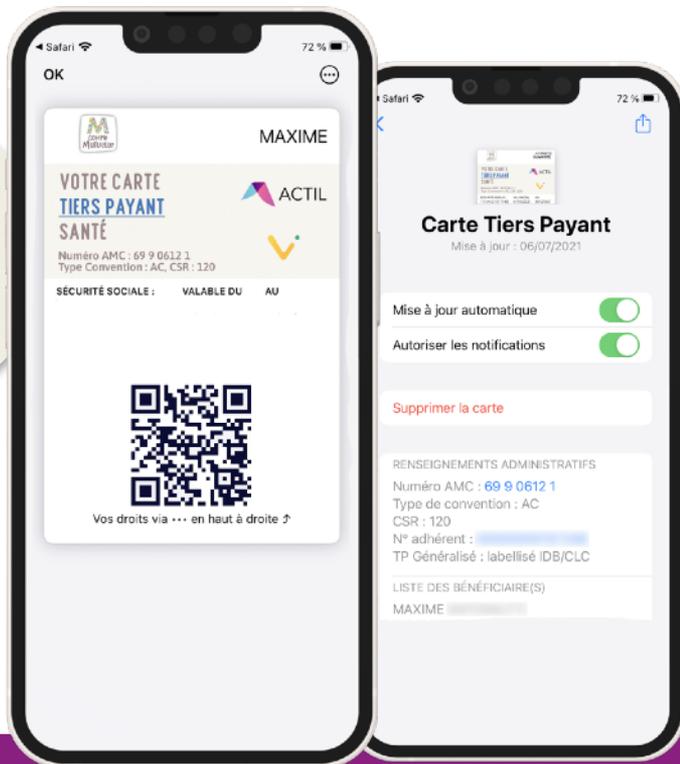


Détaille les droits du contrat souscrit

La carte wallet M comme Mutuelle facilite la vie de ses assurés

Toujours sur
soi

Des informations
complémentaires
utiles à l'assuré



Sans contact
auprès des
professionnels de
santé

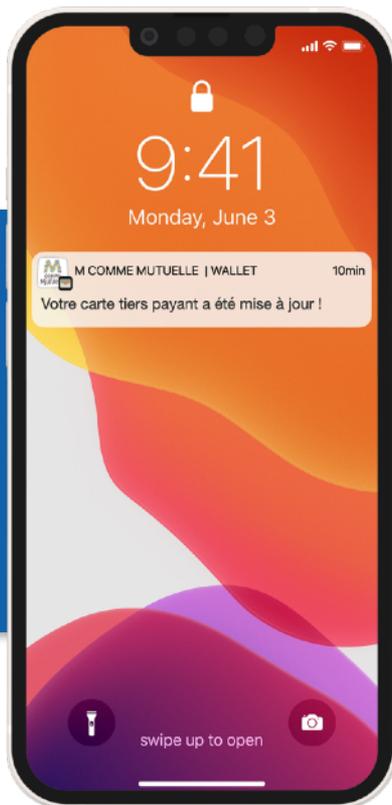
Facile à
télécharger

Evolution en fonction du cycle de vie du client

M comme Mutuelle ouvre un nouveau canal relationnel

Le Wallet Mobile permet :

- d'avoir les droits des adhérents **toujours à jour**
- **d'économiser** l'envoi systématique du papier



Les push notifications se révèlent très efficaces pour :

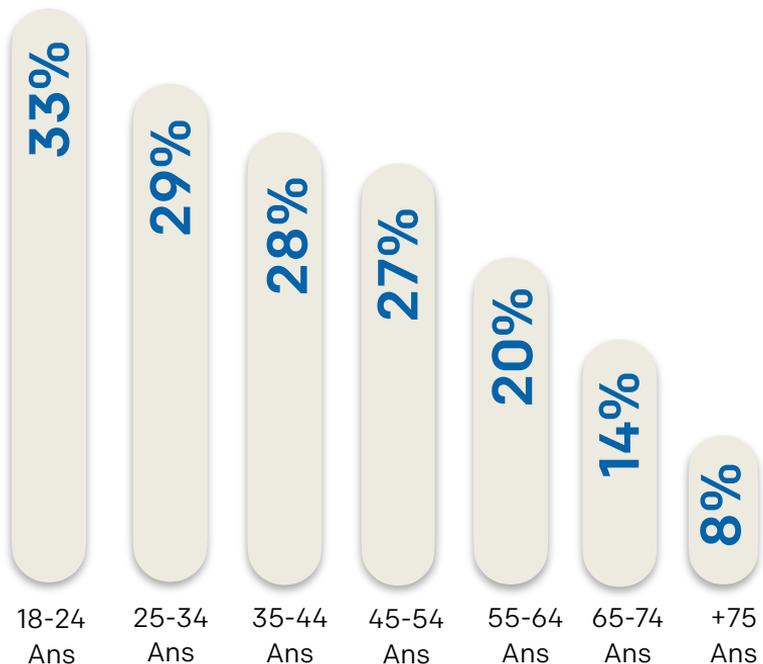
1 Relayer des informations et actualités utiles pour le client

2 Construire une relation de proximité avec la marque

A man and a woman are looking at a smartphone together. The man is on the left, wearing a dark green sweater, and the woman is on the right, wearing a blue top. They are both smiling and looking at the phone. The background is a light-colored wall with a plant. A white rounded rectangle is overlaid on the image, containing the text.

Les résultats de la carte Tiers
Payant M comme Mutuelle sur
le wallet ?

Taux d'engagement du wallet par tranche d'âge



21,9%

De taux
d'engagement
total

**Toutes les tranches d'âge utilisent la
carte TP sur mobile.**

Une bonne surprise pour M comme
Mutuelle, notamment sur **la tranche
d'âge des +75 ans !**

Le taux d'activation du Wallet sur la carte tiers payant

En quelques mois, la mutuelle enregistre de beaux résultats

Première campagne email/SMS
d'activation wallet envoyée :

20%

de la base clients opt-in
s'est wallétisée en moins de 6 mois

Deuxième campagne email/SMS
d'activation wallet envoyée
quelques mois plus tard :

50%

de taux d'activation du wallet
de la base clients opt-in sur 4 mois

Une belle accélération du taux d'activation



Les prochaines étapes

Les prochaines étapes



- Basculer le SMS en **notification push** pour prévenir qu'une transaction a été faite
- Elargir la base opt-in wallet de **30%**



Revivez notre webinar aux côtés de M comme Mutuelle

WEBINAR



**Carte tiers payant sur mobile :
Comment M comme Mutuelle a
dématérialisé 20% de sa base clients
en 6 mois grâce au wallet ?**

Avec **Maxime Antoniutti**
Directeur Gestion
chez M comme Mutuelle





*Captain Wallet digitalise vos supports marketing
(Coupon, carte de fidélité, carte tiers payant, invitation etc.)*

dans les Wallet Apple Wallet et Google Wallet. Quels que soient vos objectifs (acquisitions, relationnel, service, fidélisation, sans contact etc.), nos experts vous aident à définir et à mettre en place une stratégie Wallet adaptée à votre entreprise.

Aujourd'hui, plus d'une centaine de grandes enseignes françaises et internationales utilisent notre plateforme pour booster leur relation client.

ACCOMPAGNEMENT

PERSONNALISATION

GÉOLOCALISATION

AUTOMATISATION

SEGMENTATION

*Leader et pionnier
du mobile wallet*



Contactez-nous