

Nouvel accueil pour les participants utilisant les services en ligne

À la Financière Sun Life, répondre à vos besoins comme promoteur de régime et aux besoins des participants de votre régime est au cœur de ce que nous faisons. Par conséquent, nous accomplissons une autre étape pour que l'expérience des participants soit encore plus enrichissante grâce au concierge numérique.

Après avoir proposé des innovations comme l'élargissement de l'accès aux services mobiles, la Financière Sun Life présente sa plus récente innovation technologique : le concierge numérique. Cet outil vise à aider les participants de votre régime à être plus à l'aise avec leurs garanties collectives et à en avoir une meilleure compréhension.

Le concierge numérique utilise des données et des solutions d'analytique avancée pour attirer l'attention des participants, en temps opportun, sur les renseignements et les idées qui leur seront utiles. Au fil du temps, les participants se verront proposer des solutions plus adaptées à leur situation, notamment par l'intermédiaire des canaux qu'ils utilisent déjà, comme le Web et les avis électroniques, ou encore quand ils appelleront le Centre de service à la clientèle. Ces solutions seront présentées d'une façon qui assure la protection des renseignements personnels et qui préserve la confiance placée en la Financière Sun Life pour qu'elle protège les données sensibles sur les finances ou la santé des participants.

Nous sommes prêts pour le lancement!

La première expérience avec le concierge numérique sera lancée à la mi-décembre. La première fois où les participants ouvriront une session sur masunlife.ca, ils verront un message d'accueil les invitant à demander de recevoir un appel de la Financière Sun Life qui les guidera parmi les outils à leur disposition sur masunlife.ca.

Si nous recevons un volume de demandes tel que nous ne sommes plus en mesure de rappeler rapidement, les participants seront dirigés vers une page d'information qui leur présentera ce qu'ils peuvent faire sur masunlife.ca pour bien gérer leur régime.

Quelle que soit l'option qui s'affiche, cette expérience initiale avec le concierge numérique vise à offrir un accueil convivial pour aider les participants à en savoir plus sur masunlife.ca ainsi qu'à mieux comprendre leur régime, à en apprécier la valeur et à y participer.

En quoi le concierge numérique est-il avantageux pour le promoteur?

L'approche novatrice de la Financière Sun Life axée sur les données et les clients produira les effets suivants :

- augmentation de la compréhension et de l'appréciation des participants à l'égard de leur régime grâce à des offres pertinentes présentées en temps opportun;

- attention accrue portée à l'activité des participants, là où c'est nécessaire (faibles taux de participation ou d'adhésion, sensibilisation ou participation insuffisante aux programmes de mieux-être);
- réduction du nombre de demandes de renseignements adressées aux Ressources humaines grâce à des communications claires et simples qui amènent les employés à prendre directement des mesures;
- satisfaction accrue des participants et mise en lumière de votre engagement à offrir un régime de grande valeur qui attire les meilleurs employés et contribue à les fidéliser.

Des questions?

Pour de plus amples renseignements, appelez votre représentant à la Financière Sun Life ou lisez ce récent [communiqué de presse](#).