

GarantBox

Reprenez le contrôle sur vos garanties.

- Pour aller plus loin -

Sommaire

Sommaire

GarantBox : pour aller plus loin

Les acteurs en présence et les intérêts qu'ils trouvent dans GarantBox

- Les utilisateurs

- Les banques partenaires du projet

- Les commerces partenaires de MesInfos

Champ d'application de GarantBox

Utilisation des données partenaires

Modèle économique

Fonctionnement de GarantBox

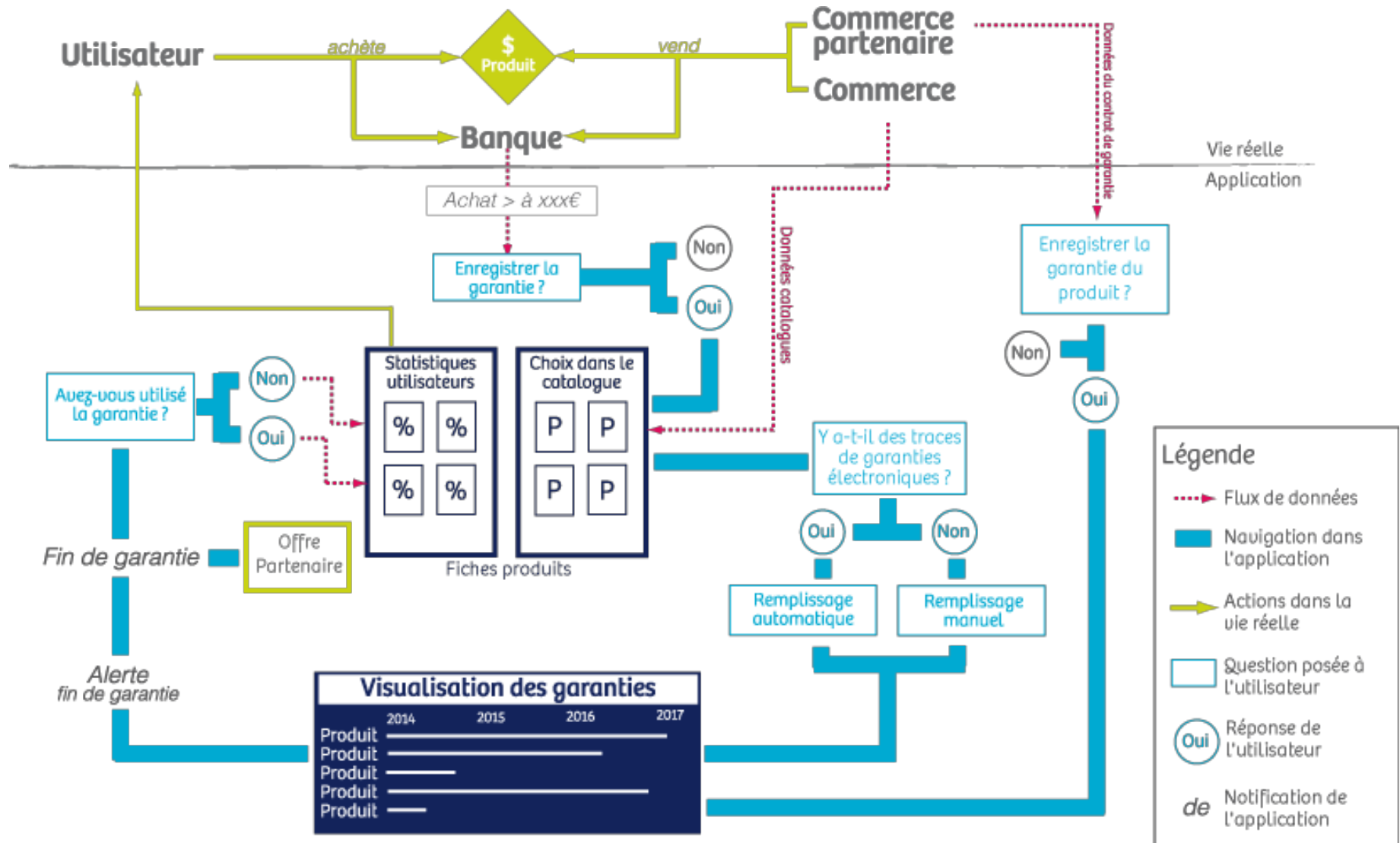
- L'enregistrement 100% automatique

- L'enregistrement semi-automatique

- L'enregistrement manuel

GarantBox : pour aller plus loin

Ici, vous disposez d'une description plus détaillée de l'application GarantBox, précisant les acteurs en présence, le mode d'utilisation des données utilisateurs, le modèle économique de l'application et son fonctionnement détaillé. Nous vous souhaitons une bonne lecture !



Les acteurs en présence et les intérêts qu'ils trouvent dans GarantBox

Les utilisateurs

Il s'agit de clients d'une banque ou de commerces partenaires du projet qui, en confiant certaines de leurs données personnelles à l'application GarantBox, espèrent profiter d'un suivi facilité des différents contrats de garantie et d'assurance auxquels ils ont souscrit.

Suite à un recueil des besoins réalisé sur des forums de consommateurs, on remarque que les internautes reprochent principalement le manque de qualité du Service Après Vente des constructeurs et des distributeurs : ils ont du mal à accéder à leur garantie.

Garantbox ne peut pas intervenir sur ce point précis. En revanche en lui proposant d'avoir plus d'informations, plus facilement accessibles sur ses garanties, GarantBox arme en quelque sorte l'utilisateur vis-à-vis du Service Après Vente.

GarantBox leur permettra de répondre aux besoins suivants :

- Être capable de profiter pleinement des garanties souscrites pour les achats importants en archivant les preuves d'achats, en visualisant les garanties et en gardant un oeil sur leur date d'expiration.
- Se renseigner sur la pertinence d'une garantie et la qualité d'un produit (grâce aux renseignements donnés par les autres utilisateurs sur l'utilisation ou non d'une garantie)
- Avoir une vision claire et un suivi de ses achats importants.
-

Les banques partenaires du projet

Elles permettent à leurs clients d'utiliser leurs données bancaires pour repérer les achats pouvant faire l'objet d'une garantie via l'application.

GarantBox ainsi constitue pour les banques partenaires un outil de promotion en utilisant les données bancaires pour offrir un service utile.

Les commerces partenaires de MesInfos

Ils mettent à disposition les données d'achat de leur clients utilisateurs de GarantBox, les données de leur catalogue et les modalités des offres de garantie proposées afin de permettre l'enregistrement dans l'application des produits achetés et de la garantie associée. Pour chaque garantie, le commerce partenaire fournit les renseignements suivants correspondants aux données contenues sur le ticket de caisse :

- nom du bien ;
- valeur du bien à l'achat ;
- catégorie du bien (ex: informatique) ;
- nom de la garantie associée ;
- prestations ;
- nature et montant des indemnités offertes par la garantie ;
- durée avant la fin de l'échéance de la garantie et/ou de l'assurance.

Les commerces partenaires profitent du même effet promotionnel que les banques partenaires. De plus, ils peuvent profiter de l'expiration d'une garantie pour proposer à leur client de renouveler ou de personnaliser le contrat, ceci directement via l'interface de GarantBox.

Champ d'application de GarantBox

Suite à des échanges avec Valérie Peugeot, chercheuse à Orange Lab et Maxime Villain, chargé d'études statistiques chez Axa ainsi qu'un entretien avec Frédéric Jouneau-Sion, docteur en économie, nous avons pu cerner avec précision les produits et services entrant dans le champ d'application de GarantBox.

GarantBox peut être utilisé pour assurer le suivi des garanties associées à tout type de produits. Parmi ces garanties, on peut distinguer 2 types d'offre.

Les garanties commerciales sont des services **non payants** associés à un produit. Elles sont offertes par le distributeur. Leur durée est généralement de 2 ans et elles couvrent les pannes.

Les garanties proposées en vente liée se distinguent des garanties commerciales par leur **aspect optionnel et payant**. Elles constituent un produit en elles-mêmes. On les rencontre parfois sous l'appellation d'"extension de garantie" ou d'"assurance". D'ailleurs, les garanties souscrites en ventes liées sont légalement des assurances et le commerçant ne peut les proposer que par l'intermédiaire d'une compagnie d'assurance. En revanche, elles ont la particularité de s'appliquer à un produit unique, ce qui n'est pas le cas des assurances traditionnelles. Elles peuvent couvrir des sinistres divers (vol, casse, panne, etc.) pour une durée variée. Elles font parfois l'objet d'une reconduction tacite à l'échéance du contrat. Parmi les offres de garantie en vente liée proposées par les partenaires de MesInfos, nous avons identifié le [Service Sérénité](#) d'Intermarché et les [Assurances Casse et Vol](#) d'Orange

Les assurances "traditionnelles" pouvant couvrir plusieurs biens (ex : les automobiles, les équipements électronique situés dans la maison, etc) **ne rentrent pas dans le cadre de GarantBox**. Cela correspond à un choix de simplicité et donc de confort d'utilisation. En effet, tout produit enregistré dans GarantBox fait l'objet d'une garantie unique contractée au moment de l'achat. Les assurances "traditionnelles" s'appliquent, elles, à **plusieurs produits simultanément**. Par ailleurs, **l'assurance n'est pas contractée à l'achat** d'un produit mais soit elle l'est déjà avant, soit elle peut être contractée après l'achat. Cela complique considérablement la procédure d'enregistrement. Enfin, suivant la situation du client, les offres des compagnies d'assurance sont **très variables en termes de coût, de couverture et de prix**, ce qui rendrait leur assimilation par l'application particulièrement laborieuse.

Utilisation des données partenaires

Les données bancaires renseignent sur le prix, le commerce et la date, mais pas sur le produit. Elles permettent de **notifier l'utilisateur pour les achats effectué dans des commerces non-partenaires**.

Les données des tickets de caisses (donc des commerces partenaires), offrent un niveau de détail plus élevé : les données sont riches, on peut filtrer les achats des clients et ne conserver que ceux d'une certaine catégorie de produits pour lesquels l'utilisateur pourrait avoir contracté une garantie. Ils permettent donc une notification plus fine que les données bancaires et **seront utilisés pour les produits faisant l'objet d'une garantie commerciale**. De plus, selon les politiques commerciales des partenaires, **les tickets de caisse numérisés peuvent tenir lieu de preuves d'achat** et peuvent être archivés dans l'application. Cette question reste cependant à vérifier et à valider d'un point de vue juridique par les commerces partenaires.

Les données des contrats de garanties permettent **un enregistrement 100% automatique pour les achats effectués dans les commerces partenaires et pour lesquels l'utilisateur a souscrit une garantie payante**. Comme les tickets de caisse, ces contrats sont archivés et **peuvent tenir lieu de preuve que la garantie a bien été souscrite**.

Pour que l'utilisateur profite pleinement des fonctionnalités de GarantBox, **il est nécessaire que les commerces partenaires mettent à disposition leur catalogue**. L'application pourra ainsi récupérer les données provenant des catalogues (référence produit, photo, garantie associée, etc.) et les reformater afin de recréer un catalogue propre à GarantBox. Ces éléments permettront de faciliter l'enregistrement d'un produit et de sa garantie et, dans un second temps, d'enrichir les fiches produits du catalogue GarantBox, avec des avis et des statistiques sur l'utilisation des garanties.

Modèle économique

L'application GarantBox serait développée, maintenue et possédée par une association loi 1901 fonctionnant grâce à plusieurs sources de financement.

Etant donné les avantages qu'ils perçoivent en terme de **fidélisation** et de **données à forte valeur ajoutée**, ce sont les banques et surtout les commerces partenaires qui assurent la principale source de financement de GarantBox.

En cas de besoin, ce premier apport pourra être complété par les **abonnements** des utilisateurs et des revenus publicitaires. Les utilisateurs disposeraient alors d'une offre gratuite de 6 mois après laquelle, ils pourraient s'acquitter d'un abonnement ou passer en compte freemium. Les utilisateurs **Freemium** disposent de toutes les fonctionnalités de GarantBox, mais doivent visionner des **publicités**.

Fonctionnement de GarantBox

L'enregistrement 100% automatique

C'est le scénario rapide et pertinent pour l'utilisateur, avec moins d'interactions, et une meilleure efficacité. Il intervient lorsque *l'utilisateur a souscrit à une garantie pour un produit acheté dans un commerce partenaire.*

1. A l'achat d'un produit faisant l'objet d'une garantie payante dans un commerce partenaire, l'application utilise le contrat conservé par les commerces partenaires pour suggérer à l'utilisateur d'enregistrer le produit en question . L'enregistrement des informations concernant le produit et sa garantie se fait alors de manière automatique. L'utilisateur n'a qu'à confirmer.
2. Après l'enregistrement de la garantie, l'utilisateur a accès à un répertoire de toutes les garanties enregistrées et classées par date d'échéance, produit, et durée. De cette façon, il va disposer d'un suivi global de toutes ses garanties. Pour chaque garantie, l'utilisateur a accès aux renseignements suivants :
 - a. nom du bien ;
 - b. valeur du bien à l'achat ;
 - c. catégorie du bien (ex: informatique) ;
 - d. nom de la garantie associée ;
 - e. prestations ;
 - f. nature et montant des indemnités offertes par la garantie ;
 - g. durée avant la fin de l'échéance de la garantie et/ou de l'assurance.
3. L'application, une fois enrichie de ces informations, peut avertir l'utilisateur de la date de renouvellement, de résiliation, ou de toute autre échéance critique et relative aux garanties ;
4. L'utilisateur est invité à signaler en temps réel chaque utilisation de sa garantie afin d'enrichir les fiches-produits.
5. Si une garantie est effectivement échue, l'application revient vers l'utilisateur en lui demandant de confirmer le nombre de recours à la garantie avec leurs motifs et, s'il y a lieu, de modifier. Sa réponse, combinée à celles des autres utilisateurs, permet d'afficher des statistiques globales d'utilisation de la garantie pour le produit en question. En plus de cela, une couche sociale reliée aux fiches produits permet d'évaluer ces derniers, à travers l'agrégation des notes et commentaires des utilisateurs ;
5. Les fiches-produits, enrichies par ces informations statistiques, permettront aux utilisateurs d'envisager de futurs achats (de produits et de garanties) avec des données plus concrètes sur leur fiabilité et leur utilité.
6. L'utilisateur a aussi la possibilité, en fin de garantie, d'accéder à une offre de renouvellement personnalisée émanant du commerce partenaire (si le partenaire propose une offre). Si l'utilisateur souhaite en savoir davantage, il pourra demander au partenaire de le

contacter pour plus renseignements ou pour formaliser le renouvellement de garantie.

7. De plus, en confirmant ses statistiques d'utilisation ainsi qu'en commentant et évaluant les produits, l'utilisateur cumule des points qui lui procureront des bons d'achat dans les commerces partenaires.

L'enregistrement semi-automatique

Cette méthode est utilisée pour les produits achetés dans les commerces partenaires mais ne faisant pas l'objet d'une garantie payante, autrement dit, pour lesquels on ne dispose pas de contrat contenant toutes les informations utiles à l'application. C'est alors les données des tickets de caisse qui sont sollicitées.

1. L'application utilise les données des commerces partenaires pour suggérer à l'utilisateur d'enregistrer des produits susceptibles de faire l'objet d'une garantie. L'utilisateur, disposant d'un compte-client chez le partenaire, est notifié à partir des données du ticket de caisse transmis par sa carte de fidélité..
 - a. La liste des achats pouvant faire l'objet d'une garantie apparaît grâce aux données figurant sur le ticket de caisse ;
 - b. l'utilisateur navigue alors dans le catalogue de l'application pour retrouver les produits faisant l'objet d'une garantie ;
 - c. il utilise les données sur l'offre du commerce partenaire pour renseigner automatiquement les informations sur la garantie associée au produit.
2. Le processus se poursuit à partir de l'étape 2 de l'enregistrement automatique.

L'enregistrement manuel

Dans ce cas de figure, le commerce n'est pas partenaire et ne transmet pas à l'application les informations relatives à la transaction. C'est alors à l'utilisateur d'assurer l'indexation et de renseigner les informations sur le produit et sa garantie, ce qui entraîne un certain nombre d'opérations :

1. A l'ouverture de l'application, l'utilisateur est notifié par sa banque des achats importants (il peut définir un montant plancher de détection). Il doit alors préciser si une garantie est associée à certains produits et s'il désire enregistrer ces derniers dans l'application. Si ce n'est pas le cas, c'est la fin du processus ;
2. L'utilisateur retrouve son produit dans la base de données de l'application créée à partir des catalogues des magasins partenaires ou bien le renseigne manuellement ;
3. L'utilisateur saisit manuellement les informations relatives à sa garantie. ;

Le processus se poursuit à partir de l'étape 2 du scénario "automatique" jusqu'à l'étape 5 (les étapes 6 et 7 ne s'appliquant qu'avec les commerces partenaires).

Rappel des fonctionnalités

- **Notification lorsqu'un achat a été réalisé** au delà d'une certaine somme. Le montant est paramétrable.
- **Enregistrement dans l'application de biens et des garanties qui y sont liés.** L'enregistrement peut être automatisé (cf les 2 points suivants)ou bien manuel .
- **Aide à la recherche des produits à enregistrer** via le catalogue intégré à l'application et comprenant les articles vendus par les commerces partenaires.
- **Aide à la recherche de l'offre de garantie associée** via le catalogue intégré à l'application et comprenant les offres des commerces partenaires.
- **Visualisation des biens enregistrés et des garanties et assurances liées.** Les renseignements suivants sont visibles :
 - nom du bien ;
 - valeur du bien à l'achat ;
 - catégorie du bien (ex: informatique) ;
 - nom de la garantie associée ;
 - prestations ;
 - nature et montant des indemnités offertes par la garantie ;
 - durée avant la fin de l'échéance de la garantie et/ou de l'assurance.
- **Notification lorsque la date d'échéance d'un contrat de garantie approche** (durée avant échéance paramétrable).
- **Possibilité de renouveler un contrat arrivant bientôt à échéance** et de profiter d'offres personnalisées proposées par les partenaires MesInfos.
- **Evaluation des produits** pour lesquels les garanties sont échues (L'évaluation est proposée mais pas obligatoire)
- **Visualisation des produits évalués** par les utilisateurs de GarantBox sous forme de fiches-produits (note : les fiches-produits utilisent la même base de données que le catalogue intégré). Voici une liste non exhaustive de critères pouvant être évalués :
 - Satisfaction concernant le produit sous forme de notes et de commentaires libres.
 - Recours à la garantie : combien de fois ? Pour quel sinistre ?