



Témoignage utilisateur



L'assureur nouvelle génération amaguiz.com retient la solution Kiamo pour sa plateforme multimédia de gestion de contacts

Martillac, le 24 août 2009 – Kiamo, la solution de Gestion des Interactions Client de Conecteo, a été choisie il y a un an par Amaguiz afin de bâtir un centre de contacts multimédia privilégiant la qualité relationnelle avec le client. Premiers retours sur expérience

Lancée le 1^{er} juillet 2008, Amaguiz est dédiée exclusivement à la distribution directe de contrats d'assurance par Internet. L'assurance auto d'amaguiz.com offre au plus grand nombre la possibilité de s'assurer au kilomètre parcouru (« Pay as you drive »), à moindre coût. Amaguiz.com, c'est aussi une assurance 100% liberté avec une souscription en ligne, une résiliation possible à tout moment, une assurance 100 % proximité avec l'attribution d'un conseiller personnel dès l'enregistrement d'un devis pour accompagner l'assuré et une assurance 100 % collaborative qui se construit avec les internautes. Depuis le 18 mai 2009, Amaguiz propose également une offre d'assurance habitation. Amaguiz est une filiale de Groupama et a pour objectif d'atteindre 100 000 contrats d'ici 2012.

Le contexte et les objectifs

Dans les mois qui ont précédé le lancement de son offre, amaguiz décide de mettre en place un centre de contacts multimédia efficace qui privilégie la qualité du contact avec le client. Les enquêtes réalisées auprès de prospects potentiels ont montré en effet que l'une des clés du succès de la vente d'assurance par Internet était d'humaniser la relation à distance à travers le service d'un conseiller dédié et une relation client personnalisée multimédia.

L'assureur dispose donc de 4 mois pour choisir et implémenter une plateforme multimédia de gestion des échanges téléphoniques, emails et fax.

Afin de garantir aux clients d'amaguiz un haut niveau de service, la plateforme doit satisfaire trois critères peu classiques dans ce type de dispositif :

- un conseiller dédié sera attribué à chaque client, dès la réalisation de son devis d'assurance, et sera son interlocuteur privilégié pendant toute la durée de son contrat. Il s'agit là d'une des promesses principales d'amaguiz : elle doit donc être intégrée dans la solution.
- En plus d'être multicanale (afin de gérer emails, fax, courriers et appels téléphoniques), la solution devra permettre de gérer des tâches (une quarantaine) et de les classer par priorité.

- L'outil doit également répondre à une organisation bâtie sur les principes du Lean Six Sigma, éviter tout gaspillage et toute variabilité dans le traitement des différentes tâches. Pour cela, les tâches sont traitées de la même manière qu'un appel téléphonique. Un conseiller qui a raccroché mais qui est occupé à traiter un appel, ne doit pas être dérangé. Le traitement de l'appel est donc considéré comme une tâche à part entière (au même titre que la réponse à un email, la relance sur un devis, le web call back, la relance pour une pièce manquante, etc.)

Il s'agit d'une approche commerciale purement relationnelle, centrée sur la pleine satisfaction du client. La capacité qu'aura la plateforme de gestion des contacts choisie à s'intégrer dans cette stratégie d'entreprise, constitue un facteur clé du développement d'amaguiz.

Kiamo, une solution simple à mettre en œuvre, qui s'est imposée d'elle-même

Un groupe projet constitué par des membres de la Direction Générale, du Service Client d'amaguiz et de l'équipe Système d'information de Groupama définit le cahier des charges de la solution et rencontre les premiers prestataires en février 2008. Très vite, la solution Kiamo est remarquée pour son ergonomie et sa simplicité d'utilisation : « *Chez amaguiz, nous ne pouvons pas dédier une personne au paramétrage de la téléphonie. Kiamo est paramétrable facilement par un utilisateur n'ayant aucune compétence informatique. Ce qui rend les superviseurs, l'administrateur, totalement autonomes.* » commente Régis Broc'h, responsable organisation chez amaguiz. Les autres solutions évaluées sont finalement rejetées malgré une richesse fonctionnelle quelquefois équivalente, pour des raisons de complexité et de délais de mise en production. « *Une fois la décision prise en mars, nous avons travaillé de concert avec les équipes projet de Conecteo afin d'atteindre notre objectif, c'est-à-dire une mise en production de la plateforme en juillet 2008.* »

La solution Kiamo est principalement utilisée en réception d'appels de prospects et pour gérer des campagnes de relance des devis.

Dans le dispositif mis en place pour amaguiz, Kiamo est associée à Cleva, un progiciel métier conçu par la société ITN, et dédié aux compagnies, mutuelles et courtiers couvrant tous les segments de l'assurance. Dès qu'une action arrive dans le système (email, fax, courrier, appel téléphonique, ...), Cleva en informe Kiamo qui la distribue au conseiller dédié. A chaque tâche est attribuée un degré de priorité dont Kiamo tient compte lors de cette distribution. Une file d'attente est gérée par type de tâches.

La notion de « conseiller dédié » nécessite une organisation spécifique visant à pallier les absences (re-routage). En cas d'indisponibilité de conseillers, le serveur vocal prend le relai et gère les appels entrants en proposant au client de le rappeler. La fonction web call back de Kiamo offre aussi une possibilité aux clients d'être rappelés depuis le site web amaguiz.com.

Un bilan tant quantitatif que qualitatif

« *Au lancement, le centre de contacts comportait 12 positions. La mise en production s'est déroulée très simplement. Les agents et superviseurs ont bénéficié d'une formation sur site, puis d'une assistance au démarrage. Le succès de l'offre amaguiz, fortement impacté par le plan de communication mis en place, nous a amené à augmenter très rapidement le nombre de positions : aujourd'hui, le dispositif concerne 50 personnes dont 40 conseillers, 4 superviseurs et 1 administrateur.* » précise Régis Broc'h.

En terme qualitatif, le bilan est tout aussi positif : « *Le succès de ce projet est grandement lié à l'accessibilité des équipes projet de Conecteo et à leur implication : ils ont tout à fait répondu à*

notre attente. Mettre en production la plateforme en moins de 4 mois n'aurait pas été possible sans leur réactivité.» La compétitivité de l'offre amaguiz nécessite aussi une adaptabilité des outils mis à la disposition des conseillers et des superviseurs. « Conecteo sait faire évoluer Kiamo en fonction des attentes de ses clients. La richesse fonctionnelle est une chose ; l'efficacité des fonctions est tout aussi importante. Aujourd'hui, par exemple les superviseurs ne développent plus leurs propres vues, il leur suffit d'utiliser l'écran de supervision paramétré par défaut qui leur offre une vision globale sur les agents et les services en production : la qualité de service se lit sur les indicateurs, les alertes apparaissent en différentes couleurs, les statistiques du jour s'affichent, ... ».

Evolution envisagée

« Amaguiz a atteint dès fin mars 2009 ses objectifs prévus pour la fin de l'année 2009, en terme de nombre de contrats. Avec le lancement en mai dernier de notre offre d'assurance habitation en ligne, et la poursuite de notre croissance, le nombre d'appels, emails, courriers et fax reçus, et donc le nombre de positions du centre de contacts vont continuer à croître rapidement. En termes de fonctionnalités, nous envisageons d'intégrer la gestion des emails qui est déjà prise en charge par la dernière version de Kiamo. Notre expérience réussie de la mise en place de Kiamo pourrait par ailleurs être reproduite dans d'autres filiales ou sites de Groupama. » conclut Regis Broc'h

A propos de Conecteo

Conecteo, éditeur de la solutions de Gestion des Interactions Client Kiamo, apporte son expertise métier à toutes les entreprises qui souhaitent gérer, mesurer et améliorer la qualité de leur Service Client. Conecteo conçoit des fonctions inédites pour mettre au point des solutions ouvertes et évolutives. Expert en convergence téléphonie-informatique, Conecteo s'engage à accompagner ses clients et partenaires dans leur réflexion en amont, puis tout au long de leur projet, comme dans son évolution.

Conecteo compte parmi ses clients, des entreprises telles que : Adréa assurances (Mutualité française), Afone, Aloa assurances, Amaguiz (Groupama), ANRH, Click Options (Société Générale), Le Crédit Coopératif, les Editions Dalloz, Europ Assistance, E-message, Flandre Appels, L'Oréal, Natixis, Région Aquitaine, Smartbox, Suravenir (Crédit Mutuel), ...