

# Témoignage utilisateur

30 juin 2010

## Les Mutuelles ViaSanté professionnalisent leur centre d'appels grâce à Kiamo de Conecteo

*Une intégration rapide et réussie, des collaborateurs plus autonomes et une qualité de service en nette progression !*

ViaSanté est la première mutuelle sur le département des Pyrénées Orientales et de l'Aude avec plus de 150 000 adhérents protégés. La santé est depuis toujours au centre de l'activité de ViaSanté avec une gamme de garanties santé pour les particuliers et les entreprises, des contrats de prévoyance pour assurer l'avenir des familles et des offres de soins et de services : magasins d'optique, espaces audition, résidences pour personnes âgées, cabinets dentaires...

### **D'un système obsolète et contraignant à un système flexible et intuitif**

En 2009, les Mutuelles ViaSanté disposaient d'un système de téléphonie obsolète dont le contrat de maintenance arrivait à échéance. Ce contexte pousse alors l'entreprise à étudier les solutions permettant de gérer les appels entrants : beaucoup d'acteurs se partagent le marché et le choix n'est pas aisé entre une solution purement « constructeur », telle que celle utilisée auparavant, ou une solution logicielle indépendante du système de téléphonie. S'appuyant sur les recommandations d'un cabinet de conseil, l'entreprise rencontre alors plusieurs prestataires (constructeurs, éditeurs, intégrateurs) afin de comparer leurs offres.

Les objectifs principaux définis par la Direction Marketing (pour les aspects opérationnels) et la Direction Informatique couvrent la richesse fonctionnelle, la flexibilité et l'intuitivité. L'autonomie des utilisateurs, notamment, est un critère déterminant. En effet, l'ancienne plateforme, difficile à superviser au quotidien, obligeait Sophie Chardonnet, Responsable du pôle Relation Client à distance chez ViaSanté, à faire régulièrement appel à son prestataire intégrateur lorsqu'elle souhaitait apporter la moindre modification au dispositif, comme par exemple, changer un message ou modifier un script, ce qui impliquait un délai de réalisation (pouvant aller de quelques jours à quelques semaines) et un coût de prestation.

Le choix se porte alors sur la solution Kiamo de Conecteo, proposée par l'intégrateur Spie Communications, car elle répond parfaitement aux objectifs énoncés. Sa capacité à rendre les utilisateurs — notamment les superviseurs — totalement autonomes est un élément clé de cette décision.

## **Kiamo, la solution intelligente de distribution des appels entrants**

Dans le dispositif mis en place, la solution Kiamo récupère tous les appels entrants et les distribue de manière intelligente aux télé conseillers en tenant compte de la compétence et de la disponibilité de chacun. La solution permet aussi de gérer des campagnes d'appels sortants.

Tous les appels entrants convergent vers un plateau principal situé à Perpignan. Il est composé de 17 agents, d'un superviseur et d'une assistante. 7 de ces agents répondent aux appels des adhérents et assurés sociaux. Les 10 autres se concentrent sur les prospects et travaillent aussi sur des campagnes d'appels sortants.

Si l'objet de l'appel nécessite une recherche particulière (consultation d'archives, appel complémentaire, non connaissance de la réponse), il est transféré vers un plateau « Relai » situé à Carcassonne. Il est composé de 6 agents et d'un superviseur, disposant de compétences de Niveau 2.

Une 3ème plateforme située à Perpignan est dédiée aux questions posées par les professionnels de la santé (infirmiers, médecins, cliniques, ...). 4 agents spécialisés, supervisés par un manager, leur répondent et réalisent également des opérations plus spécifiques. D'autres collaborateurs travaillent par ailleurs sur le traitement de tâches back-office.

## **Une intégration réussie et un bilan positif pour la qualité de services**

L'intégration de Kiamo est réalisée sans encombre au mois de décembre 2009. « *La rapidité de cette intégration, nous la devons à la qualité de l'accompagnement des équipes projet de Conecteo ainsi qu'à la maîtrise technique de la plate-forme par nos équipes internes* », commente Sophie Chardonnet. Pour les utilisateurs, la prise en main est tout aussi rapide : l'accueil est favorable, même pour les agents spécialisés de la 3ème plateforme qui n'avaient jamais utilisé l'ancien système.

Pour les superviseurs, le bénéfice est encore plus sensible : La solution permet un vrai pilotage en temps réel. A tout moment, ils disposent d'une vision précise de l'activité. Ils peuvent, par eux-mêmes, sans faire appel à un prestataire extérieur ou au service informatique, modifier un script, adapter instantanément le dispositif et mettre en place les actions correctives nécessaires.

*« Avec l'ancien système, un outil spécifique permettant d'obtenir des statistiques de l'ACD avait été développé en interne. Cela avait été très long à mettre en place. Nous nous inquiétions de devoir refaire ce travail avec Kiamo. Nous voulions réfléchir à toutes les statistiques dont nous aurions besoin pour ne pas devoir faire de demandes spécifiques plus tard. Finalement, nous nous sommes aperçus que les statistiques intégrées en standard dans Kiamo répondaient parfaitement à notre attente ! Nous obtenons instantanément les chiffres dont nous avons besoin, ce qui n'était possible auparavant, qu'au prix de manipulations longues et compliquées. N'ayant plus besoin de s'occuper de ces aspects techniques, le superviseur récupère un temps précieux qu'il peut de nouveau consacrer à ses équipes. C'est là qu'est sa vraie valeur ajoutée. »* ajoute Sophie Chardonnet.

La mise en place de la solution Kiamo a eu un impact immédiat sur la qualité de service : le pourcentage d'appels pris a augmenté mécaniquement de 5 points. Le management a gagné en précision puisque « *les superviseurs disposent des indicateurs nécessaires pour faire progresser les télé conseillers, qui sont dorénavant en mesure de prendre des décisions relatives aux appels en cours grâce aux informations temps-réel que leur fournit le système. Kiamo est un véritable outil d'aide à la décision qui permet à chacun de se responsabiliser.* »

## **Vers une communication avec le CRM et gestion des emails dans un proche avenir**

ViaSanté prévoit de nombreuses évolutions, telles que la mise en place de formulaires Kiamo Contact, un outil de Scripting Agent fourni en standard avec Kiamo. « *Nous expérimentons de façon*

*autonome, la communication entre Kiamo et notre CRM pour permettre la remontée instantanée de la fiche-client sur le poste agent. Nous souhaitons ainsi mettre en place des campagnes automatiques d'appels sortants », précise Sophie Chardonnet.*

*« Une autre évolution envisagée est d'étendre notre dispositif au traitement des emails : nous pourrions ainsi professionnaliser notre approche comme nous le faisons déjà pour le canal téléphonique, organiser intelligemment leur distribution et inclure les données relatives aux mails dans nos statistiques ».*

## **A propos de Conecteo**

Conecteo est l'éditeur de Kiamo, la solution de Gestion des Interactions Clients à destination des entreprises et des centres de contacts.

S'appuyant sur une connaissance approfondie des processus de gestion de la relation clients, Conecteo conçoit des solutions logicielles permettant aux entreprises de gérer les flux de communication entrants et sortants (appels téléphoniques, emails, fax, courriers, SMS ...) ainsi que les activités back-office, afin de mesurer et améliorer la qualité de leur service clients. 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 : Accès Industrie . ADREA Mutuelle Franche-Comté . Afone . Amaguiz (Groupama) . ANR Services . Banque de Bretagne . CIBTP . Conseil Général de la Manche . Conseil Régional d'Aquitaine . Crédit Coopératif . Europ Assistance . E-message . Flandre Appels . La Carène . Les Mutuelles ViaSanté . Lybernet Assurances (Groupe Covéa) . Norevie . Redcoon . Rentokil . Smartbox . Société Centrale Canine . Suravenir Assurances (Crédit Mutuel) . Toshiba Tec ...

Pour plus d'informations : [www.conecteo.fr](http://www.conecteo.fr)