

Exigences

- Transformer l'engagement du client par le choix de son canal
- Intégrer le service client en ligne dans l'administration des polices en back office
- Traiter un nombre croissant de requêtes multicanal le plus rapidement possible
- Dans un climat économique exigeant, fidéliser les clients, réduire les coûts, et accroître sensiblement le chiffre d'affaires

Résultats

Appels au centre de contact réduits de **23%**

Temps de traitement des clients réduit de **50%**

Taux de résolution au premier contact augmenté de **96%**

Solution

Web Self-service

Email Management

Fax- Letter - SMS

Grâce à Eptica, Ageas remporte trois trophées dans les domaines de la finance, de l'IT en assurance, et du CRM. Plus précisément : Financial Sector Technology Awards, Best use of IT in insurance, Best use of CRM technology.

Ageas Insurance Solutions (AIS) est un important courtier en assurances personnelles, appartenant au groupe lauréat Ageas UK (précédemment Fortis UK). AIS compte plus d'un million d'assurés, sous ses propres marques et avec divers partenaires.

L'enjeu

Sous la triple influence d'Internet, de la nouvelle économie, et de divers phénomènes d'agrégation, le monde de l'assurance connaît un changement sans précédent. Face à des tarifs continuellement tirés vers le bas, les processus classiques de vente et d'administration des polices ne favorisent pas l'efficacité et la compétitivité.

Avec 90% de son activité provenant du web, il était évident qu'AIS devait s'y prendre autrement. Ses centres de contact téléphoniques restaient prédominants, soit pour répondre aux appels entrants, soit pour rappeler des clients ayant soumis un formulaire web. Et donc le traitement des requêtes était toujours plus long et plus coûteux.

Certes, AIS communiquait aussi en ligne mais sans structure commune. Les agents utilisaient 45 comptes email différents, chacun avec sa gestion et son login : un système lourd et difficile à suivre.

D'où la décision stratégique de modifier radicalement le mode d'interaction avec les clients, en intégrant le canal en ligne et le back office pour aboutir à une approche multicanal, homogène et transparente. Le projet eStream vise à améliorer l'expérience client tout en améliorant l'efficacité

La solution

Pour piloter eStream, AIS a choisi Eptica et sa suite de service client multicanal. En effet, celle-ci offrait une solution intégrée pour la gestion du service client en ligne, avec traitement du email, du courrier, des SMS et des fax.

Le logiciel d'Eptica utilise des règles métiers et un traitement basé sur le sens afin que chaque demande ou question parvienne au bon département ou soit soumise au bon processus automatique. Il analyse aussi chaque requête client et fournit aux agents la réponse ou le modèle de transaction adapté pour accroître la précision, la cohérence, et la vitesse de traitement.

“Grâce à Eptica, AIS et Auto Direct offrent le meilleur service client au moindre coût. Pour le plus grand profit de nos clients qui bénéficient ainsi des tarifs les plus compétitifs.”

Ray Westwick

Directeur du centre d'appels Ageas Insurance Solutions (AIS) UK

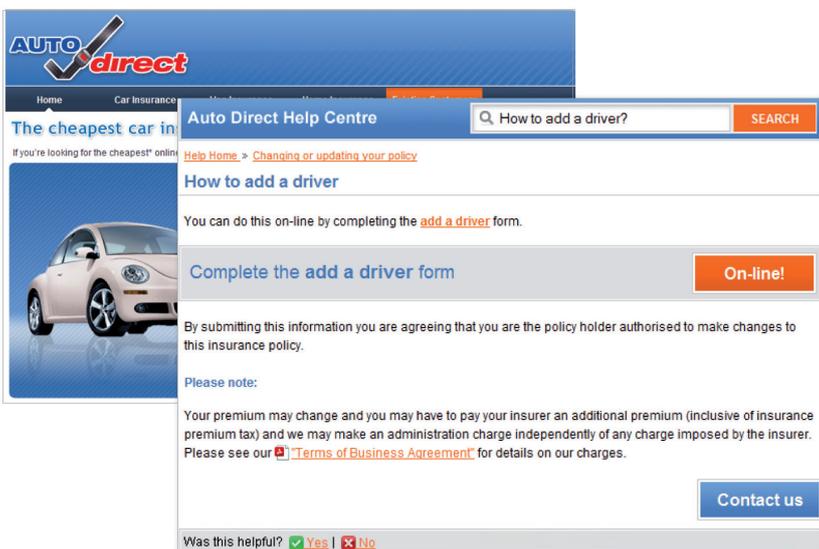
La possibilité de payer en ligne pour un changement de police ou un solde débiteur, évite de passer par le centre de contact. Ce procédé collecte désormais un tiers (34%) des paiements mensuels en retard et a augmenté de 11% le taux de recouvrement.

Eptica Email Management a été mis en place le premier, pour centraliser l'administration des appels entrants et acheminer les appels clients vers le canal email approprié, pour diminuer les coûts du service et réduire le temps de résolution. Pari gagné : les interactions clients qui étaient résolues en 7 minutes au téléphone, le sont désormais en deux fois moins de temps par email.

Eptica se distingue par sa base de connaissances centralisée qui, de chaque interaction, apprend ce qui est nécessaire pour résoudre une requête. Ainsi, la connaissance accumulée par la gestion des requêtes clients par email, était disponible quand eStream a traité des transactions d'assurances en ligne spécifiques, puis pour les canaux Web Self-service et courrier (lettres et fax).

A partir du site web Auto Direct, AIS traite désormais parfaitement les devis, avenants, changements des modes de paiement, renouvellements, et même l'encaissement des primes en retard. Les clients peuvent eux-mêmes procéder à des modifications intermédiaires (MTA, mid-term adjustments) en ligne, comme changer de voiture ou ajouter un conducteur. Il leur suffit d'inscrire dans un formulaire les informations nécessaires pour établir un devis ou modifier la police. La possibilité de payer en ligne pour un changement de police ou un solde débiteur, évite de passer par le centre de contact. Ce procédé collecte désormais un tiers (34%) des paiements mensuels en retard et a augmenté de 11% le taux de recouvrement, pour le plus grand bien de la trésorerie.

La maîtrise de la technologie Eptica a transformé le mode de fonctionnement d'AIS. Quel que soit le moyen par lequel un client contacte AIS, la requête est traitée efficacement mais, en plus, elle enrichit l'expérience utilisateur.

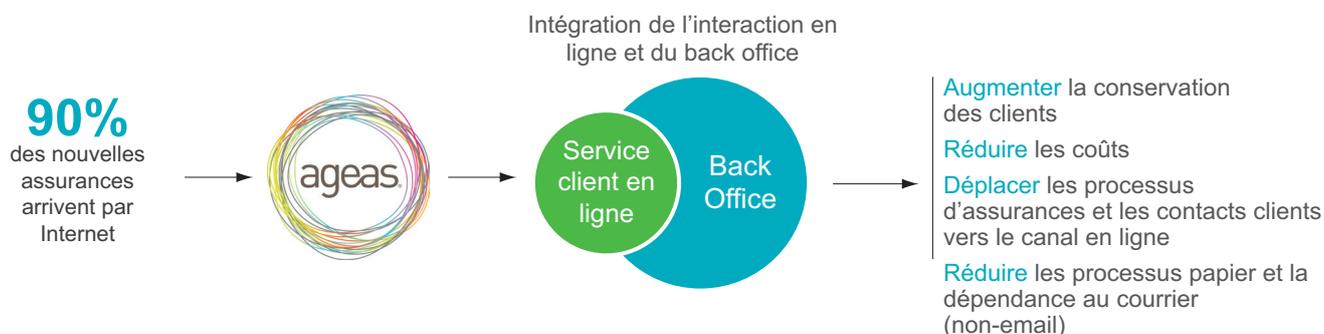


Résultats

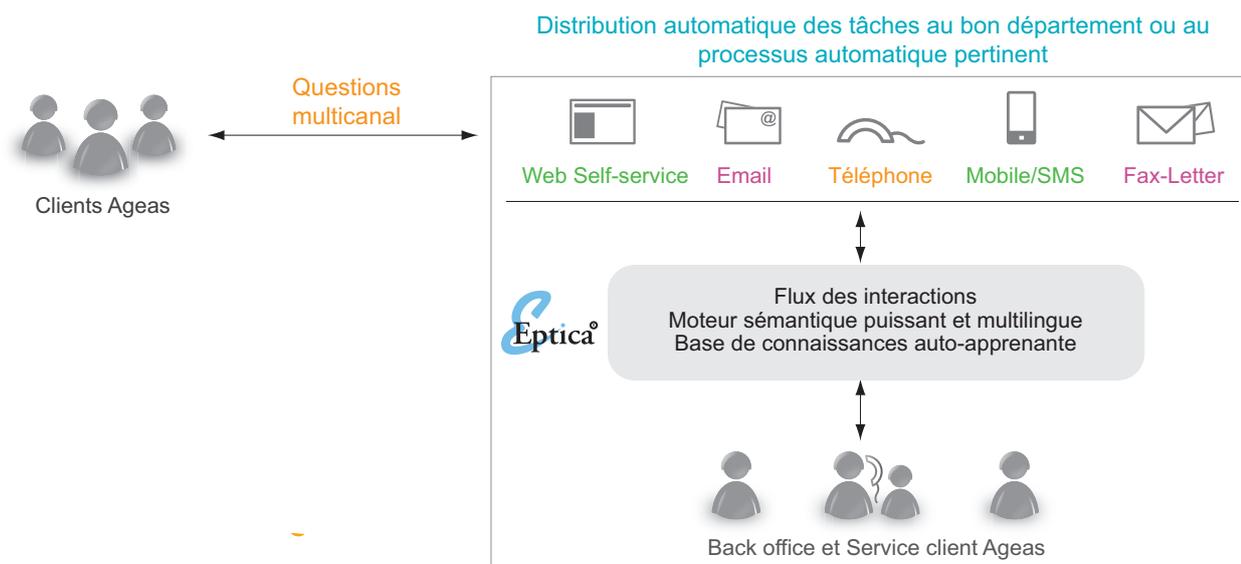
- 50% Amélioration de l'efficacité
- 95.8% Résolution au premier contact
- 25% Réduction des appels entrants
- 300 000 Interactions clients traitées

A partir du site web Auto Direct, AIS traite parfaitement les devis, avenants, changements des modes de paiement, renouvellements, et même l'encaissement des primes en retard.

L'enjeu



Projet eStream



Les avantages



“En gérant numériquement la correspondance, nous avons réduit le temps et les coûts de traitement, tout assurant l’enregistrement et le suivi de chaque communication.

La technologie d’Eptica nous a rendu plus efficaces, a amélioré l’expérience de nos clients, et nous a démarqués de la concurrence en tarifs et services.”

Ray Westwick

Directeur du centre d’appels
Ageas Insurance Solutions
(AIS) UK

Les résultats

Le projet eStream est opérationnel depuis juillet 2010 et les bénéfices ont déjà dépassé les attentes. Dans les 6 premiers mois, environ 300 000 demandes clients, correspondance comprise, ont été traitées avec l’aide d’Eptica, dont 51% de transactions de ventes. Déjà un retour sur investissement (ROI) a été constaté. L’information de gestion en temps réel permet à AIS de suivre et de superviser en permanence la performance opérationnelle.

« Sous la houlette d’Eptica, AIS et Auto Direct procurent un service client de grande qualité au moindre coût, grâce à une meilleure gestion du contact client et du travail du personnel, » a déclaré Ray Westwick, directeur du Centre d’appels, Ageas Insurance Solutions UK. « Et nos clients bénéficient de tarifs plus compétitifs. »

Eptica a déjà beaucoup apporté à AIS et à ses clients par ses canaux en ligne et courrier blanc :

- **Performance de premier plan**
Comme les clients gèrent leurs demandes plus facilement et trouvent l’information en ligne, le nombre d’appels au centre de contact a été réduit de près d’un quart (23%). Comme les agents disposent automatiquement de la bonne réponse aux questions, le temps de traitement d’un email a aussi été réduit de 50% : à 3 minutes et demie. Et les clients n’ont plus besoin de recontacter AIS, comme en atteste un taux de résolution au premier contact de 95,8%, supérieur d’environ 20% à la moyenne des assureurs.
- **Self-service amélioré**
Grâce à Eptica Self-service, AIS répond immédiatement en ligne aux visiteurs du site web. A ce jour, seulement 1,7% des clients utilisateurs du self-service soumettent ensuite une question par email.
- **Courrier blanc numérisé**
Les courriers et les fax sont à présent intégrés numériquement aux questions et requêtes sur le web. Ils empruntent le flux multicanal d’Eptica pour distribution automatique de la correspondance et des tâches au secteur administratif concerné. Sous le pilotage d’Eptica, AIS est à l’avant-garde du métier de l’assurance, en réduisant les processus papier et le volume de courrier blanc.