

Comment la MACSF a-t-elle réussi à fluidifier et améliorer sa relation client ?

kiamo

+15 %

de la productivité des conseillers
grâce à l'implémentation de Kiamo

550 000

flux entrants voix/an

145 000

déclarations de sinistres peuvent dorénavant être
priorisées en fonction des canaux utilisés par les
sociétaires et la distribution des interactions entrantes
est automatisée, et effectuée en quasi temps réel



La MACSF, Mutuelle d'Assurance du Corps de Santé Français, est une société d'assurance mutuelle française créée en 1935. Elle compte plus d'1 million de sociétaires, et avec près de 3 milliards d'euros de CA en 2023 et 1650 collaborateurs, elle s'impose comme le premier assureur des professionnels de santé.

La MACSF propose diverses solutions d'assurances pour accompagner les professionnels de santé dans leur vie professionnelle et privée, de leurs études à la retraite.

Cette étude de cas décrit comment un géant français de l'assurance mutuelle a révolutionné son service client et sa gestion des interactions clients en unifiant grâce à la solution Kiamo tous ses flux dans une solution unique et évolutive, utilisée quotidiennement par près de 600 conseillers aujourd'hui.

PROBLÉMATIQUE BUSINESS

MACSF a identifié en 2015 différents challenges à adresser dans sa gestion de la relation client.

Les conseillers souffraient de différentes situations : traitement d'interactions clients (A/R permanents, *switchs*, etc.) nécessitant l'usage de multiples solutions, qualification manuelle des flux entrants, difficultés à réaliser de la double écoute, manque d'autonomie dans le paramétrage du serveur vocal interactif (SVI), manque d'informations concernant l'appelant, complexité à compiler des statistiques par activité selon le canal utilisé (téléphone, e-mails, etc.).

Dans la gestion des interactions clients, MACSF observait également du côté de ses clients sociétaires des axes à améliorer : personnalisation dans l'accueil client et dans le traitement des demandes, temps pour effectuer les *callbacks*, délai de traitement et orientation des flux entrants vers les compétences métier des conseillers et densité d'informations dans les files d'attentes du SVI.

Suite à ces constats, la MACSF a lancé un appel d'offres qui lui permettrait d'identifier la solution logicielle la plus adaptée pour répondre aux différents besoins exprimés.



SOLUTION PROPOSÉE

MACSF choisit la solution Kiamo en juillet 2015 et procède à son déploiement opérationnel dès février 2016, après 3 mois de tests concluants et de formation des équipes opérationnelles, pour le traitement de l'activité téléphonique de ses centres de Relation Client, pour 300 conseillers.

Kiamo doit permettre d'intégrer de nouveaux canaux d'interactions clients : chat, e-mail, web-callback... et d'améliorer la productivité des conseillers grâce à l'historisation et à la qualification automatique des contacts.

Désormais dotés d'une interface multicanale et unique, les conseillers gagneront du temps au quotidien pour gérer l'ensemble des interactions clients.

La simplification du paramétrage et du pilotage des flux doit simplifier les tâches des administrateurs. Les superviseurs améliorent le pilotage de l'activité de Relation Client en temps réel et le recueil des données analytiques.



MISE EN PLACE

MACSF et Kiamo ont œuvré de concert sur plusieurs années pour affiner la stratégie de relation client de MACSF.

En 2016, Kiamo équipe 300 conseillers et permet à la MACSF de gérer ses flux voix (téléphone) et ses tâches, et d'intégrer sa GED (gestion électronique des documents).

En 2017, ce sont de nouveaux médias qui sont déployés dans Kiamo : e-mail, chat et *web callback*.

En 2018, MACSF étend l'usage de Kiamo à de nouvelles activités de relation client et équipe 100 conseillers supplémentaires.

En 2019, nouvelle extension du périmètre : 100 conseillers MACSF de plus utilisent Kiamo au quotidien avec le déploiement d'une nouvelle version, ainsi que des fonctions natives de sauvegarde et de détection de fax/répondeurs pour les appels sortants.

En 2021, Kiamo équipe 600 conseillers et ouvre de nouveaux flux dans la gestion des tâches. Intégré à la chaîne GED, Kiamo distribue avec précision les interactions aux bons conseillers, disponibles et disposant des compétences pour traiter efficacement les demandes des sociétaires.



RÉSULTATS OBSERVÉS

Les bénéfices apportés par Kiamo sont multiples :

- Les conseillers disposent d'une interface 100 % multicanale avec CTI intégré permettant l'identification du sociétaire dans Kiamo, la configuration des états, l'affichage en temps réel des informations et des indicateurs statistiques personnels.
- Les administrateurs Kiamo utilisent au choix, en fonction de leurs besoins, une distribution manuelle ou automatique des flux entrants et peuvent modifier la priorité d'un flux en fonction de son état d'urgence. Ils peuvent désormais affecter/réserver un conseiller pour une tâche prioritaire et gèrent les plannings plus efficacement, en fonction de leurs besoins et contraintes. Les SVI peuvent être modifiés et mis à jour quotidiennement en fonction des besoins, par de simples actions de *"drag&drop"* dans une interface web intuitive.
- Les superviseurs peuvent désormais suivre l'activité du centre de contacts en temps réel (indicateurs... *etc.*) et personnaliser l'intégralité des indicateurs qu'ils veulent suivre. Ils peuvent consulter des rapports statistiques en temps réel (par conseiller, équipe, type d'actions et groupe). Kiamo centralise les flux (e-mails, courriers, fax, formulaires web, demandes de rappel) issus de différentes applications métiers et gère ceux de 7 applications MACSF.

Cette autonomie des équipes opérationnelles vis-à-vis des équipes techniques (SI et téléphonie) apporte une flexibilité et une réactivité appréciables.

Le pilotage de la performance est optimisé grâce à l'exploitation de la DATA native dans Kiamo : analyse fine de l'activité aux niveaux Départements, Services, Collaborateurs, en lien avec les données de contexte présentes dans le CRM. Un vrai "plus" pour l'accompagnement des collaborateurs et le monitoring de l'efficacité des process de gestion.

CONTACTS

Laurent Herzog
Directeur Commercial Kiamo
+33 1 70 61 22 41
lherzog@kiamo.com

Arnaud Cavé
Directeur Marketing Kiamo
+33 5 47 48 00 44
acave@kiamo.com

URL : www.kiamo.com