



BUSINESS PROCESS OUTSOURCING (BPO)



LE PROFIL DU CLIENT

La société est une compagnie d'assurances.
Elle propose ses services dans toute la Suisse.



LA SITUATION

L'entreprise a constaté l'importance d'offrir à ses clients un support à son site Internet pour :

- Répondre aux demandes de renseignements concernant les propositions d'assurances.
- Remplir un formulaire avec l'appelant en ligne qui permet d'établir une offre d'assurance envoyée immédiatement par e-mail.
- Modifier une offre suite à une discussion avec le client (le cas échéant).
- Établir un contrat d'assurance, puis enregistrer un premier paiement via Ebanking.



LA SOLUTION

La solution proposée consiste en 3 parties :

Mise en service d'un **numéro national unique** (0848), opérationnel de 08h à 20h durant les jours ouvrables.

Un **serveur vocal** (IVR) mis en place sur ce numéro, permet de choisir la langue: français, anglais, allemand ou italien.

3 jours de formation intensive au sein de l'entreprise, de 7 Agents Customer Care dédiés. Un script préétabli dans le logiciel CRM (Synthesys) permet au Team Customer Care de renseigner, modifier une offre ou un contrat, ainsi que de répondre aux questions diverses.

Pour assurer un **service de relation clientèle et commerciale de haute qualité**, l'Agent Customer Care accède en tout temps à la plateforme interactive de l'entreprise afin de :

- Créer ou modifier les coordonnées d'un contact / les informations d'une offre ou d'un contrat.
- Editer et enregistrer les premiers paiements.
- Saisir des sinistres en envoyant chaque demande à la personne concernée de l'entreprise.
- Transférer l'appel au TCS ou DAS en cas de demande d'assistance routière.



LES RÉSULTATS

L'entreprise a pu atteindre 4 objectifs importants :

- 1** Une **réponse personnalisée** en 4 langues pour chaque appel de **08h à 20h durant les jours ouvrables**.
- 2** Un **service clientèle** et commercial **irréprochable** et des **clients satisfaits**.
- 3** Un **service de support** au site Internet qui permet à l'entreprise de proposer ses offres **dans toute la Suisse**.
- 4** **Investissement minimisé**: réduction des coûts en évitant un processus de recrutement de personnel fixe, ainsi que des bureaux dans diverses régions de la Suisse.

