

Assurema

Une gestion globale de la relation clients

Une offre complète pour les particuliers et les professionnels ! S'adressant à un large public, Assurema avait besoin d'un bras droit sérieux pour son centre de contacts. Histoire d'une union sans faille avec Viatelecom.

3 ans déjà de collaboration avec Viatelecom ! Depuis longtemps, Assurema est un acteur incontournable en France en matière d'assurances avec comme spécialité la protection des particuliers et plus particulièrement dans le domaine de l'assurance des personnes. Sans oublier les professionnels (salariés, PME, etc.). Et vu la demande, seule une gestion globale du centre de contacts via une solution multisites et multiclients était envisageable.

Un numéro d'appel par ligne de produits

« Avant l'ère Viatelecom, les appels entrants n'aboutissaient pas. Il y avait beaucoup trop de pertes et nos statistiques étaient décevantes », affirme Céline Gerbaud, assistante du service informatique chez Assurema. Force est de constater que la situation a évolué dans le bon sens. Ne serait-ce que dans l'optimisation de la gestion des pics d'appels via les statistiques détaillées fournies par la solution Viacontacts.

« Nous avons aujourd'hui un numéro d'appel pour chaque ligne de produits. La solution vocale se devait d'être sans reproches. La mise en relation s'effectue ainsi sur les différents collaborateurs en fonction de



la demande du client, de sa localisation et de son statut professionnel ou particulier », précise Céline Gerbaud. De quoi prévoir une certaine flexibilité du personnel pour répondre à la demande sans cesse en fluctuation.

Une réactivité éprouvée

Pour gérer un nombre aussi important de numéros, le côté technique doit être fiable. « Malgré quelques soucis à l'instar des ralentissements du système, le SAV de Viatelecom est efficace. En une heure, les experts arrivent à trouver des solutions et cela nous conforte car nous gérons 3 sites comptabilisant au total une quinzaine de conseillers », conclut Céline Gerbaud. Un partenaire 100 % satisfait pour une collaboration à long terme qui n'est pas prête de s'arrêter. ■



ASSUREMA

Accueil Qui sommes-nous Nos solutions Santé Prévoyance Risques Divers Assurema recrute Contacts

Découvrez toute la gamme du Groupe Assurema

SANTÉ
 Une large gamme de contrats pour une protection réellement sur mesure avec des plus qui font toute la différence...
 + EN SAVOIR PLUS

PREVOYANCE
 Hospitalisation, arrêt de travail, une gamme complète au meilleur prix...
 + EN SAVOIR PLUS

AUTOMOBILE
 Découvrez vite les "4 PLUS" Assurema ! Des garanties indispensables pour des contrats parmi les meilleurs du marché...
 + EN SAVOIR PLUS

HABITATION
 Une large gamme de contrats adaptés aux besoins de tous les ménages. Découvrez aussi nos "4 plus" !...
 + EN SAVOIR PLUS

ASSUREMA vous rappelle GRATUITEMENT
 CLIQUEZ ICI

ASSUREMA RECRUTE
 CONSULTEZ NOS OFFRES
 www.assurema.fr

Site Internet : www.assurema.fr
 Secteur : Assurances
 Activité : Courtage B2B et B2C
 Siège : Montoux
 Nombre de salariés : 130

Les 3 points forts

- Disponibilité du centre de contacts
- Rapidité de service
- Réponse personnalisée