

assurOne

Un centre d'appels opérationnel 24 heures sur 24

Qui n'a pas tenté désespérément de joindre son assureur la nuit ou le week-end lorsqu'il a enfin le temps de s'occuper de ses assurances ? A cette problématique assurOne répond par la mise en place d'outils de communication disponibles en permanence, par e-mail bien sûr mais aussi par téléphone avec un centre d'appels à l'écoute des clients 24 heures sur 24. Récit d'une intégration réussie.

Jour et nuit, assurOne répond présent ! Né en 2004, ce courtier en assurances sur Internet se veut le plus disponible possible auprès de sa clientèle. Et pour y arriver, des outils permettant d'être en permanence à l'écoute du prospect ont été rapidement mis en place. « Dès le début de notre activité, le fait d'avoir un centre d'appels toujours ouvert était une volonté stratégique. Nous nous sommes mis dans la peau de nos assurés pour comprendre leurs demandes » commente Jeremy Garamond, directeur général d'assurOne. Bien que l'internaute puisse d'ores et déjà opérer toute la chaîne de souscription par Internet (tarif, devis, souscription et impression d'une attestation de garantie), tout seul et quand il le souhaite le conseiller doit jouer le rôle de l'assistance téléphonique dans la gestion du dossier au quotidien (sinistres, changement

d'immatriculation, etc.). Avant la prise de contact, la solution oriente d'ailleurs le client sur la catégorie d'assurance souhaitée (auto, moto, habitation, etc.). L'opérateur peut ainsi définir la nature de sa demande pour plus de réactivité.

Deux centres en un seul

En pratique, proposer un centre de contacts opérationnel 24 heures sur 24 n'est pas si simple. D'autant plus que le courtier reçoit plusieurs centaines d'appels par semaine. assurOne a décidé d'internaliser son centre de contacts en partenariat avec Viatelecom pour les jours ouvrés. Au total, 5 à 7 agents répondent au téléphone selon le volume d'appel. Pour les autres tranches horaires, assurOne a choisi d'externaliser cette solution via un outsourceur sur une plate-forme



composée de plusieurs dizaines d'opérateurs, tous professionnels et diplômés en assurance. Mais pour le client, grâce à Viatelecom, tout est entièrement transparent et la qualité de service est toujours optimale. « Quel que soit l'heure d'appel de l'assuré, il parlera toujours à un interlocuteur assurOne. Tous nos conseillers sont des professionnels de l'assurance diplômés et hautement qualifiés » assure Jeremy Garamond.

Nouvelles réflexions

Avec un objectif de tripler la taille de son portefeuille en 2007, assurOne réfléchit d'ores et déjà avec Viatelecom à de nouveaux outils pour optimiser le traitement des dossiers et l'efficacité de ses conseillers. « La possibilité pour le client d'entrer son numéro de contrat afin que le conseiller puisse avoir sa fiche d'information automatiquement nous intéresse. Dans un avenir plus lointain, nous étudions aussi le système de Web Call Back. Il peut être judicieux de l'utiliser lorsque le prospect vient de choisir une de nos offres sur Internet » poursuit Jeremy Garamond. L'aventure ne fait donc que commencer. □

FICHE D'IDENTITÉ

Nom : AssurOne

Sites Internet : www.assurone.com

Secteur : Assurances

Activité : 1^{er} courtier en assurances indépendant sur Internet

Siège : Paris

Nombre de salariés : équivalent 15 personnes

Les 3 points forts d'AssurOne

- A l'écoute des clients 24 heures sur 24 pour leur proposer des produits adaptés.
- Des tarifs compétitifs et les garanties des plus grandes compagnies d'assurance.
- 100 % direct par Internet avec une assistance téléphonique permanente.