

GMF Téléassurances

Simplifier le contact avec les internautes

Un centre d'appels qui assure ! Téléassurances, filiale de la GMF pour le centre de contacts, a choisi Viatelecom pour l'efficacité de la solution ViaCallBack. Récit d'un mariage technique réussi.

Une intégration simple d'une solution de rappel automatique depuis le site internet de la GMF, classée au premier rang des assureurs du secteur public. Un véritable pari à relever pour Téléassurances, filiale de l'assureur pour la partie centre de contacts et plus spécifiquement pour la réception des appels téléphoniques des prospects et clients sur les questions liées à l'automobile, l'habitation, la souscription d'un contrat, etc. La GMF dispose en effet de plates-formes spécialisées pour la protection juridique, les produits « Vie » ou l'assistance.



Pour réussir le défi du web call back, il a donc fallu trouver un outil performant. « Grâce à la solution ViaCallBack de Viatelecom, nous sommes capables de répondre rapidement aux demandes des internautes et de simplifier la mise en relation avec nos conseillers. Le but était en fait de pouvoir être aussi efficace que pour le traitement des appels entrants », révèle Philippe Soleilhac, responsable adjoint des systèmes d'informations chez Téléassurances.

Viatelecom à la rescousse

Dans la pratique, l'internaute a juste à cliquer sur un bouton de rappel automatique sur le site de la GMF. Un service entièrement gratuit qui remporte un vrai succès. Il faut dire que le pari n'était pas gagné d'avance : avec 500 agents sur 10 plateaux, la gestion multisite n'est pas si évidente. Mais la facilité de déploiement et d'intégration de la solution de Viatelecom a permis de franchir cet obstacle. Bordeaux, Lyon, Marseille, ou encore Paris sont donc opérationnels jusque dans les moindres détails. « Nous essayons de privilégier des

“ nous sommes capables de répondre rapidement aux demandes des internautes et de simplifier la mise en relation avec nos conseillers ”

plates-formes à taille humaine pour offrir aux conseillers des bonnes conditions de travail ce qui permet de proposer un accueil sur mesure à nos prospects ou clients », souligne Philippe Soleilhac. Avec un objectif concret : atteindre rapidement les 100 % de traitement pour le web call back.

« Avant l'ère Viatelecom, le processus de gestion de tous nos sites était vraiment laborieux », commente Philippe Soleilhac. Aujourd'hui, tout a évolué dans le bon sens avec au programme la limitation au maximum des abandons des communications engagées. Après presque un an de collaboration avec Viatelecom, le bilan est donc positif. ■

Accueil > Nous contacter > Faites-vous rappeler > Pour vos produits financiers >

Faites-vous rappeler pour vos produits financiers

Un conseiller GMF vous rappelle.
Nos conseillers sont disponibles du lundi au vendredi de 9h30 à 20h00, et le samedi de 9h30 à 14h00.
Laissez-nous votre numéro de téléphone afin que nous puissions vous rappeler

Téléphone* :

Quand souhaitez-vous être rappelé ?

Date*(JJ/MM/AAAA) :

Heure* : :

Civilité* : Mlle M. M.

Nom* :

Prénom* :

Email :

Site Internet : www.gmf.fr
 Secteur : Assurances
 Activité : Vente d'assurances
 Siège : Paris
 Nombre de salariés : 550

Les 3 points forts

- 500 conseillers sur 10 plateaux
- Générer plus d'appels entrants depuis son site internet
- 25 ans d'expérience dans le métier de la relation téléphonique