



Petit déjeuner AFRC / OWI -18 novembre 2014

Retour d'expérience OWI.Mail pour BPCE Assurances

➤ **8h45 - 9h00 : Contexte et enjeux**

- Eric Carré, Directeur Organisation, Qualité et Systèmes d'Informations, membre du Comité de Direction

➤ **9h00 - 9h45 : Fonctionnalités choisies, Projet de mise en œuvre, Bénéfices réels**

- Anthony Somoza, Responsable Plateforme Relation Client
- Ilhème Ghalamallah, Responsable projets OWI

➤ **9h45 - 9h50 : Offre OWI**

- Christophe Dany, Directeur Général OWI

➤ **9h50 – 10h30 : Questions – Réponses**

Contexte et enjeux



BPCE
ASSURANCES

Eric Carré, Directeur Organisation,
Qualité et Systèmes d'Informations,
membre du Comité de Direction



➤ Portefeuille

- **1,66** millions de clients
- Toutes assurances IARD, dont Santé avec MACIF
- **8 %** de croissance annuelle depuis 2008

➤ Organisation

- Relation client principalement gérée par agences bancaires
- PARC : **170** personnes dédiées à la fidélisation, au traitement des demandes simples, et à la satisfaction globale du client assuré
- APS : **150** personnes dédiées à la gestion des contrats
- Indemnisation : **300** personnes (hors Santé)
- DPA : **20** personnes pour les cas très complexes, dérogatoires

➤ Flux mail

- **3** sources principales : client final, conseiller bancaire, interne BPCE Assurances
- Environ **100 000** mails par an, en croissance **de 10 % à 15 %** par an

➤ **Qualité de service**

- BPCE Assurances est **n° 1 de la qualité** au sein du groupe BPCE, tant vis-à-vis des clients que des services internes et partenaires
- Délais de réponse très courts (ex : 4 heures pour les demandes simples)
- Contenu des réponses
- Service différencié : client final ou conseiller bancaire, réclamations vs demandes simples

➤ **Productivité**

- Canal mail augmente **de 10% à 15 %** par an
- Volonté de contenir la masse salariale : diminuer les tâches à faible valeur ajoutée
- Confort de travail pour les conseillers assurance

➤ **Pilotage**

- Identifier les risques et les opportunités
- Mesurer l'expérience client

↗ **Projet plus global : DROP**

- Flux téléphone et mail
- Solution Genesys
- Intégrateur Orange

↗ **Pilote OWI.Mail et « Diagnostic Relation Client »**

- Vérification de la fiabilité
- Expérimentation avec responsables utilisateurs
- Qualification du business case

↗ **Business case**

- Economies sur routage, temps moyen de traitement, et réponses automatiques
- Gestion différenciée des risques et opportunités
- Amélioration des conditions de travail des conseillers
- Amélioration de la qualité des réponses
- Brique dans la digitalisation de la relation client

Retour d'expérience



Anthony Somoza

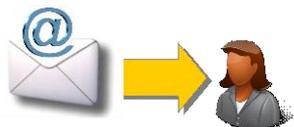
Responsable Plateforme Relation Client



understand to succeed

Ilhème Ghalamallah

Responsable de projets



➤ Réponses automatiques, et semi-automatiques

- OWI.Mail rédige la réponse, qui sera envoyée par le conseiller une fois l'acte de gestion réalisé, ou expédiée automatiquement s'il s'agit d'une information
- Exemples : changement d'adresse, de RIB, demande d'attestation...



➤ Aide à la réponse

- Lorsque le conseiller ouvre un mail, OWI lui propose les modèles les plus pertinents pour cette demande
- Le conseiller accède directement au catalogue des modèles de réponses
- L'administrateur modifie simplement les modèles (temps réel possible)
- OWI enregistre les choix des conseillers et améliore ainsi ses recherches



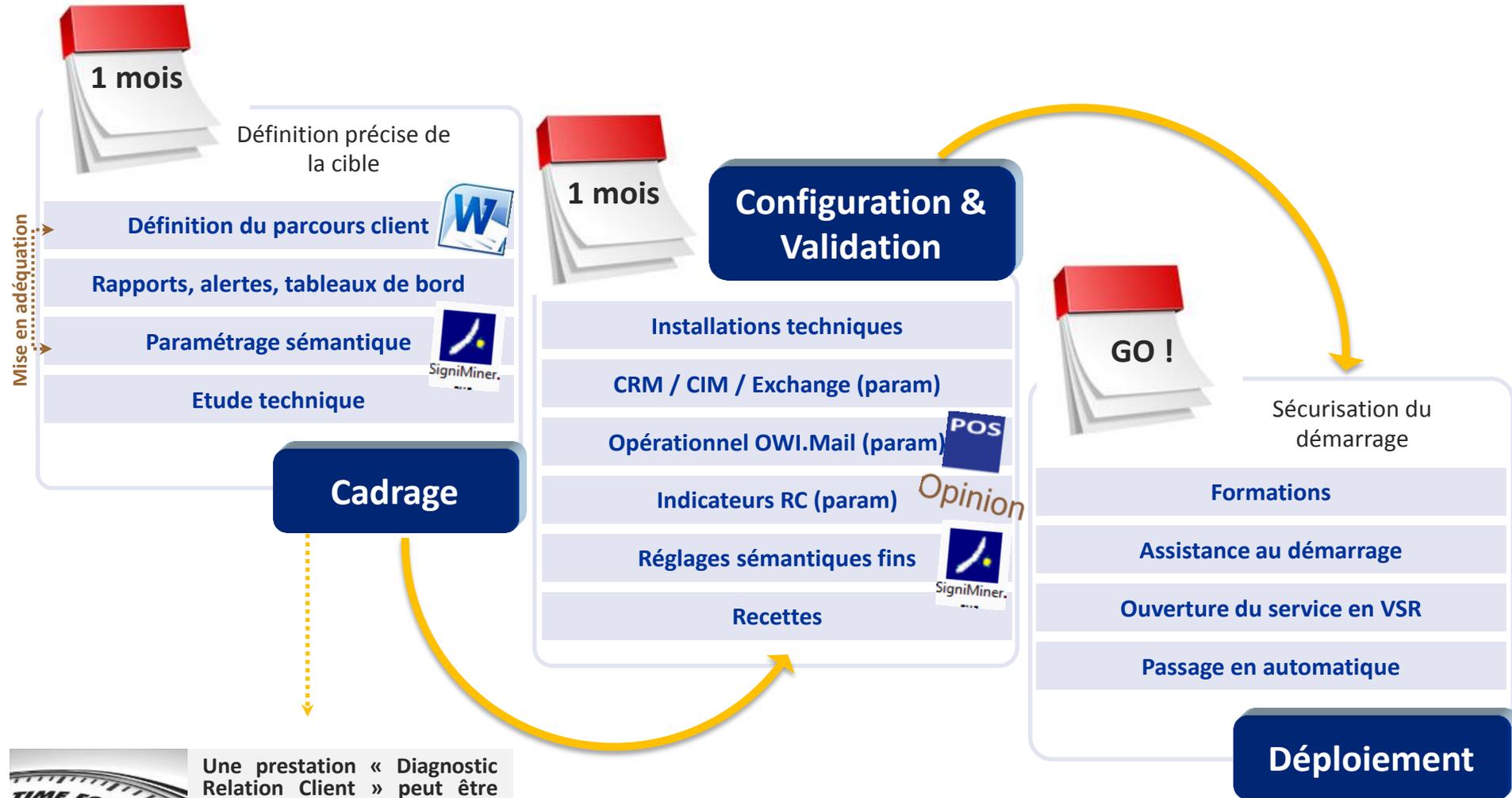
➤ Affectation directe au service compétent

- Détection de risque et d'opportunité
- Identification des réclamations, y compris sur des critères complexes
- Affectation en fonction des compétences requises
- Gain de réactivité et de productivité



➤ Pilotage

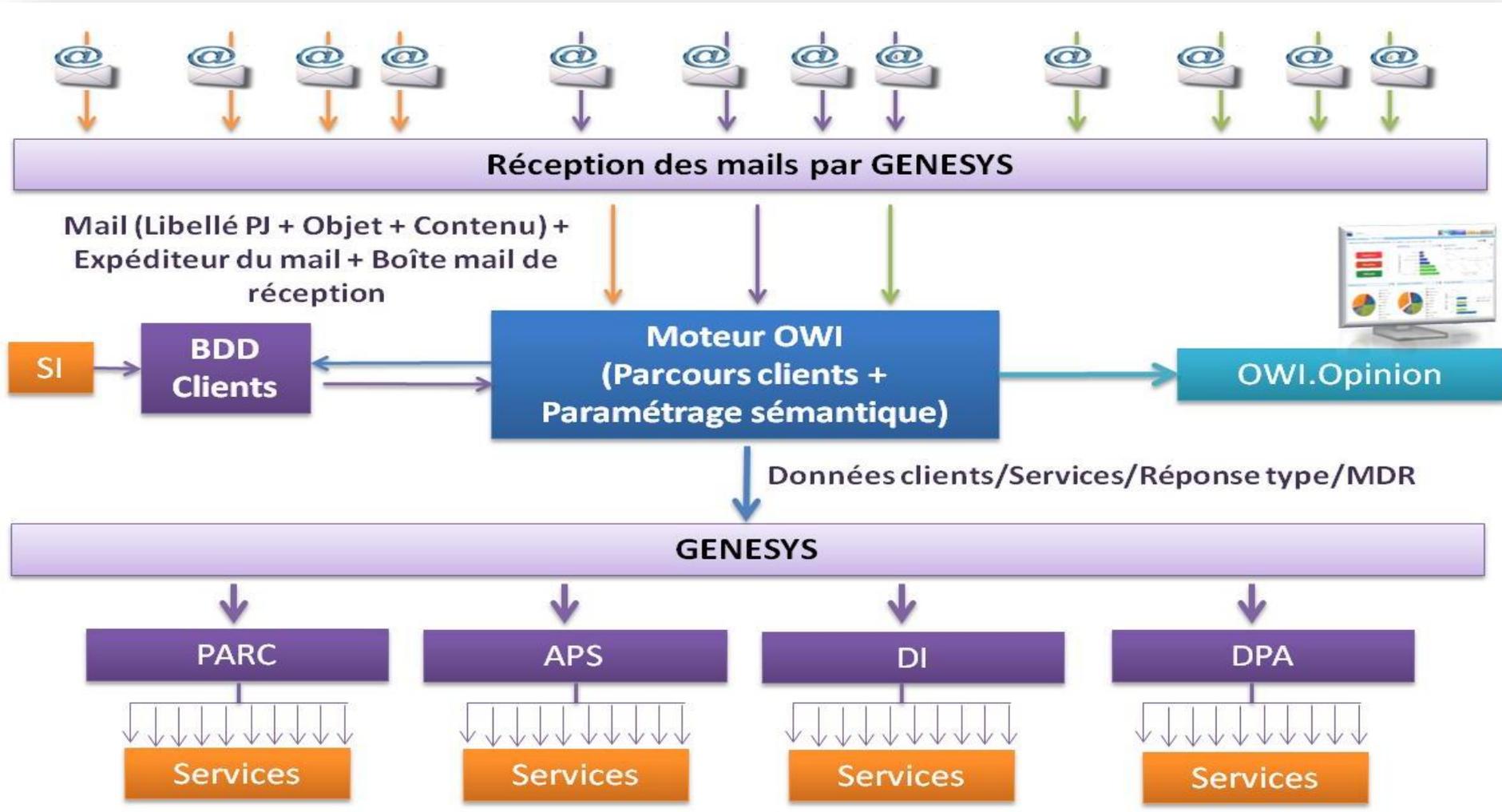
- Reporting sur l'activité : par motif de demande, par service concerné... etc.
- Reporting spécifique sur réclamations (ACP)
- Tableau de bord « Qualité client » : irritants, possibilité d'analyser et croiser tous les signaux, vocabulaire client et conseillers agents



Une prestation « Diagnostic Relation Client » peut être menée au préalable, ce qui allège et sécurise l'étape de cadrage



The screenshot displays the Genesys Interaction Workspace interface. On the left, the 'Informations de contexte' (Client Context) panel lists details for a client from BOURGES Regis (BPCEA-CGS), including origin, name, and contract information. A grey box labeled 'Contexte du client' is overlaid on this panel. Below the context is an email thread with a 'Reponse TYPE' table and a 'Remarque' field, with a grey box labeled 'Mail de réponse' overlaid. On the right, the 'Arbre documentaire annoté' (Annotated Document Tree) shows a search bar and a list of topics such as 'Contrats spécifiques Parabancaires' and 'Sécheresse'. A 'Question' input field with a character icon and the text 'Posez moi votre question' is present, with a grey box labeled 'Base de connaissance intégrée' overlaid on the right side of the interface.





« Sachants » métier :

- ✓ Fournit des mails d'apprentissage sémantique (2 000 à 10 000)
- ✓ Fournit les éléments de la base documentaire
- ✓ Participe aux ateliers
- ✓ Valide les documents
- ✓ Effectue les tests et mesures de fiabilité
- ✓ Participe aux formations



Responsable de projet :

- ✓ Apporte la méthodologie (démarche et outils)
- ✓ Anime les ateliers
- ✓ Produit les livrables (plan d'analyse sémantique, parcours clients, première base de connaissance)
- ✓ Forme les responsables métiers
- ✓ Accompagne le démarrage opérationnel

Organisation du projet de mise en œuvre: Le projet de cadrage a duré un mois, avec 3 ateliers. Plus un mois pour la mise en service et intégration technique au système GENESYS.

Bénéfices opérationnels

➤ Amélioration de l'ergonomie et de l'environnement de travail des conseillers

- Proposition par OWI des modèles de réponses selon le motif de contact
- Accès à toutes les informations client (Numéro contrat, Nom, Prénom, type de contrat, etc.) et au contexte de la demande

➤ Gain pour le délai de traitement des réclamations

- toutes les réclamations sont **identifiées et transférées automatiquement vers le service Réclamation**, pour un traitement conforme aux règles de l'entreprise. (Traitement an moins de 10 jours)

➤ Gain en productivité et en efficacité

- **Baisse de volume des mails traités** par PARC d'environ **30%**. Les conseillers traitent seulement les mails qui concernent PARC (Transfert des mails vers les autres services)
- Accès à toutes les informations client (Numéro contrat, Nom, Prénom, type de contrat, etc.) et au contexte de la demande et modèles de réponse suggérés par OWI.

Bénéfices pour le pilotage

- Répartition des conseillers pour le traitement des mails **par niveau de compétence et par produit.**
- **Meilleure visibilité de l'activité par motif de demandes clients**
- **Suivi de la qualité de l'activité par analyse des motifs de contact en temps réel.**

Offre OWI

{OWI.Mail}

Pilotage de l'expérience client, et
optimisation des interactions





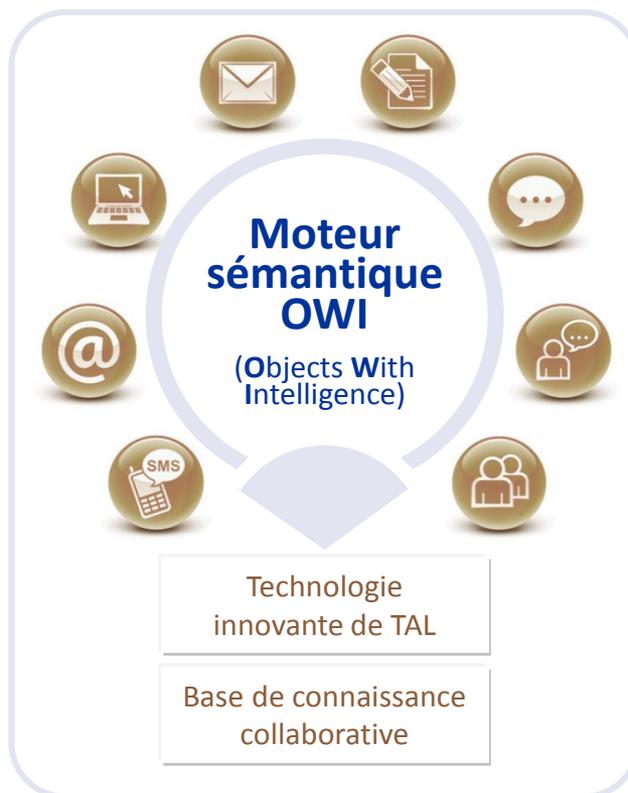
OWI.Self Service



OWI.Social CRM



OWI.Chat



OWI.Mail



OWI.Opinion



OWI.Customer Experience Dashboard

6 canaux à votre choix



Mails & formulaires de contact



Conversations avec avatar



Conversations en chat



Avis consommateurs IRC



Courriers Postaux *



Fiches contact du CRM

BUSINESS

(2 à 4 semaines)

10 000 € pour 1^{er} canal
5 000 € à partir du 2^{ème} canal

Jusqu'à 10 000 verbatim

2 Tableaux de bord personnalisés
« service client »
« marketing »

Rapport d'analyse (Word)
Synthèse (pdf format paysage)
Rapport d'étonnements

SUR MESURE

(4 à 8 semaines)

Sur devis

15 000 verbatim (ou plus)

3 Tableaux de bord personnalisés
« service client »
« marketing »
« qualité des réponses »

Rapport d'analyse (Word)
Synthèse (pdf format paysage)
Rapport d'étonnements

Préconisations et conseils

* Nos formules incluent uniquement les courriers numérisés passés en format texte. Pour les courriers non numérisés, consultez-nous.

- **Eric Carré, BPCE Assurances**, pour sa démarche d'évaluation et son pilotage de la mise en œuvre
- **Anthony Somoza et les équipes métier BPCE Assurances**, pour la rapidité de leur appropriation et leur implication dans le résultat final
- **OAB (Orange Application for Business)** pour l'intégration avec Genesys et la coordination du projet
- **Djamel Souami (Micropole)** pour ses excellents conseils
- ... et **l'AFRC (Association Française de la Relation Client)** pour sa contribution à l'organisation de ce petit-déjeuner

Merci de votre attention !

www.owi-tech.com



Contact | Christophe DANY | 01 78 16 12 10 | christophe.dany@owi-tech.com
OWI | 31, avenue du Général Leclerc, 92340 Bourg-la-Reine