

zaion

Solution de relation client
augmentée par l'IA



EXPERT DU MÉTIER
DE LA RELATION
CLIENT



45 CLIENTS
70 CALLBOTS
EN EUROPE



1 000 000
D'APPELS / MOIS



2 LEVÉES
DE FONDS



60
COLLABORATEURS



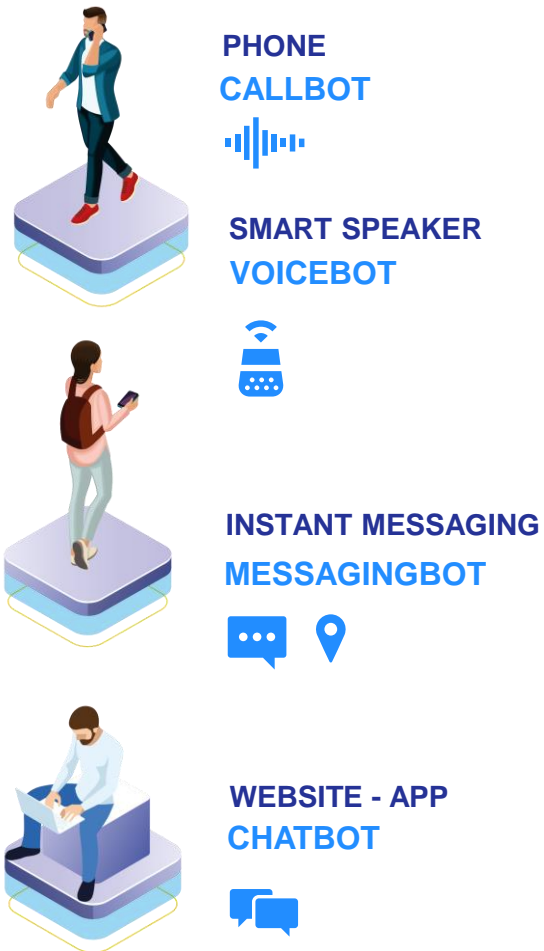
INNOVATION



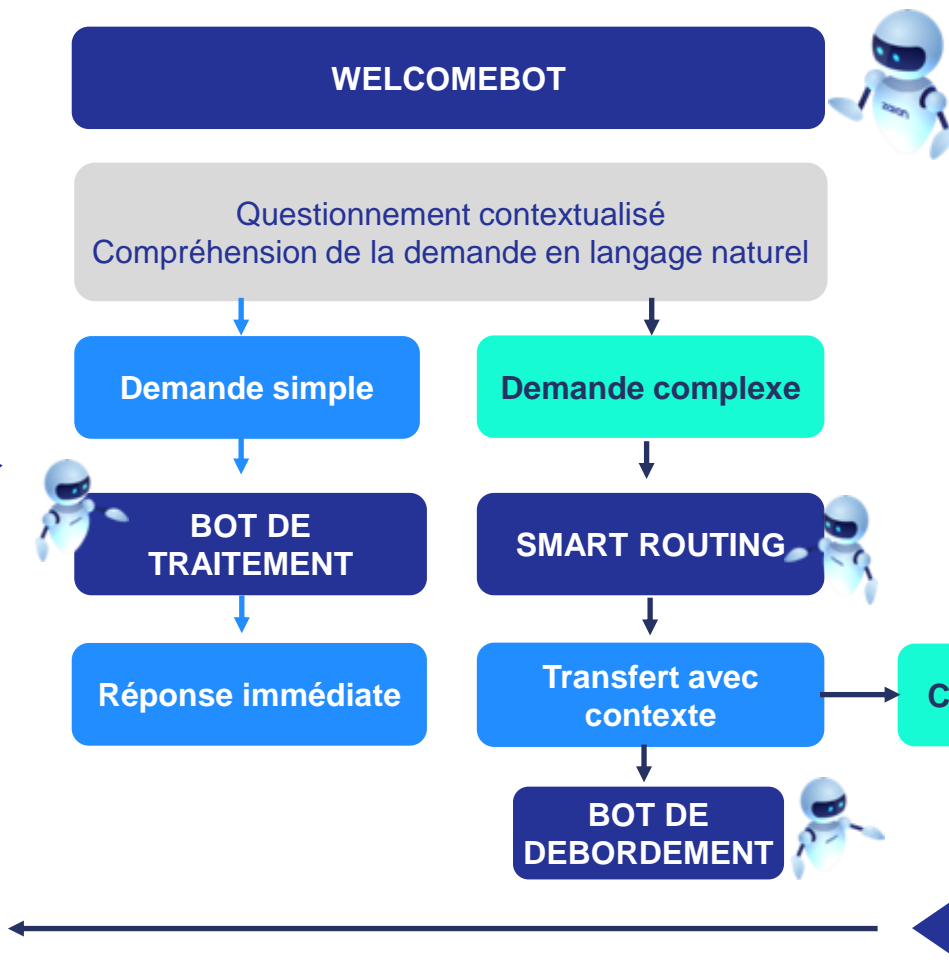
Quelques références clients



ECRIT / VOCAL > MULTI-DEVICE



PLATEFORME MULTICANALE



CONSEILLER & SUPERVISEUR AUGMENTÉ

Analyse en temps réel de la conversation
Aide au traitement de l'appel



APPELS SORTANTS

ACCEFIL, le centre de relation client du groupe nehs, fondé par la Mutuelle Nationale des Hospitaliers



ORGANISATION

- 120 conseillers et managers en France
- Equipe formation
- Equipe Qualité
- Télétravail généralisé



CROSS CANAL

- Appels entrants
- Appels sortants
- Mail
- Tchat
- Formation




HOTLINE 24/7

- Hotline technique en télémedecine et télé radiologie



CONSEIL

- Centre de service
- Centre d'expertise en relation client
- Conseil en relation client

- 
- 75% de ressources affectées à la MNH dont 57% au service client



La MNH en quelques chiffres

La Mutuelle Nationale des Hospitaliers et des professionnels de la santé et du social (MNH) est née le 1er février 1960.



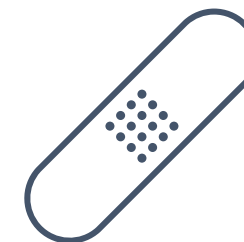
751 Collaborateurs



97% des hôpitaux publics couverts
220 établissements sanitaires et
médico sociaux privés assurés en
contrats collectifs



830 000 personnes
protégées



651 000 indemnisations
pour
424 millions d'€ versés en
2019



Les 3 challenges du service clients MNH

1. Augmenter la satisfaction globale et fluidifier le parcours client
2. Améliorer l'expérience client et réduire l'effort client
3. Automatiser les demandes de faible complexité



140 collaborateurs
à la DSC MNH



Back Office &
Front Office

Constats et solution



46% des appels réceptionnés de novembre à février (600 000 appels annuels).



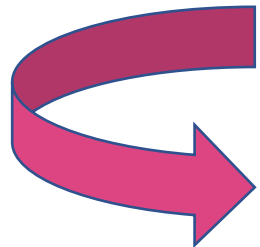
64% des demandes d'édérations de carte de tiers-payant et d'échéanciers sont faites entre novembre et février (26 000 actes).



Appels à faible valeur ajoutée mobilisateurs de ressources.
Opportunité d'ouvrir le service en 24/7.

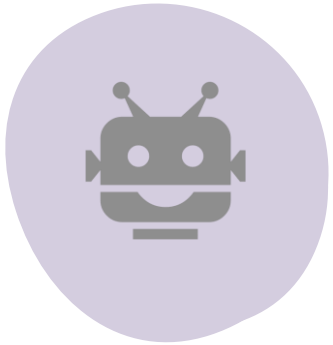


Volonté d'amélioration de l'expérience client dans le cadre de la modernisation de la relation client et du self care.



Déploiement du Callbot le 24 novembre 2020

1^{er} résultats du Callbot de traitement



12 970 appels automatisés par le callbot depuis le lancement, soit une moyenne de **284** appels / jour.



78% d'appels automatisés dont :

- **3 127** cartes de tiers payant
- **597** échéanciers

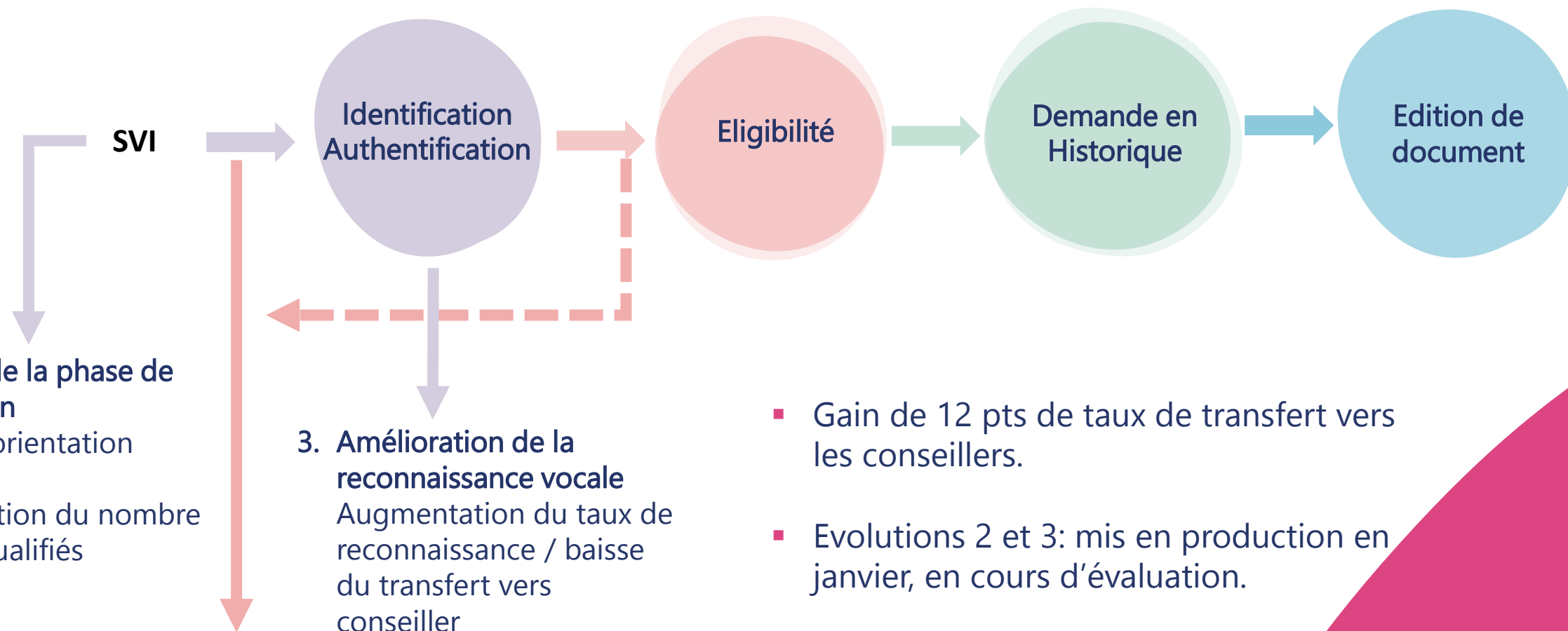


5% des demandes d'édition est reçu en HNO.



Amélioration de l'expérience client dans le cadre de la modernisation de la relation client et du selfcare. Retour positif des adhérents.

1^{er} ajustements du Callbot de traitement



1. Evolution de la phase de qualification

Meilleure orientation (+12pts)
Augmentation du nombre d'appels qualifiés

2. Baisse de l'effort client

Verrouiller en priorité le souhait d'édition dans la conversation (transfert plus vite sur les motifs hors périmètre)

3. Amélioration de la reconnaissance vocale

Augmentation du taux de reconnaissance / baisse du transfert vers conseiller

- Gain de 12 pts de taux de transfert vers les conseillers.
- Evolutions 2 et 3: mis en production en janvier, en cours d'évaluation.

Illustration d'un appel adhérent...



Les prochaines étapes...

- ✓ **Elargissement du périmètre** de prise en charge par le Callbot
 - Edition de documents type tableaux de garanties
 - Premier niveau de traitement de demandes simples (remboursement)

- ✓ Mise en place du **transfert de contexte** aux conseillers clientèles (non prévu en phase pilote)

- ✓ Piste d'optimisation par la mise en place de **Callbot d'accueil**