

EOVI MCD MUTUELLE

ETUDE DE CAS : FINANCE ET SERVICES



Enjeux :

Eovi Mcd mutuelle souhaitait améliorer la réactivité et l'efficacité de ses agents qui interagissent en agence ou par téléphone avec ses clients et prospects.

Solution :

L'entreprise a choisi la Plate-forme **3DEXPERIENCE®** de Dassault Systèmes et son application d'engagement client **EXALEAD OneCall**, pour les activités de front et de back office de son service client.

Bénéfices :

Les salariés d'Eovi Mcd mutuelle disposent d'un accès rapide et unifié aux systèmes d'information de chaque entité et d'une vue regroupant toutes les données pertinentes, ce qui leur permet de répondre plus efficacement lors d'un premier appel et d'augmenter la satisfaction client.

A propos de Keyrus

Société de conseil leader dans l'intégration de solutions de Business Intelligence et de commerce électronique pour les grands comptes et de solutions ERP/CRM pour les PME, Keyrus compte actuellement plus de 1 600 salariés dans 12 pays et aide ses clients dans l'optimisation de leur performance, en leur offrant une gamme complète de services de conseil en gestion, veille économique, commerce électronique et des solutions de gestion d'entreprise. Keyrus a accompagné Eovi Mcd mutuelle dans son choix de moteur de recherche, la mise en œuvre et l'adaptation de cette solution aux spécifications d'Eovi Mcd mutuelle, les formations des utilisateurs et l'assistance à la demande.

En savoir plus

www.keyrus.com

LES FRANÇAIS ET LEURS FRAIS DE SANTÉ

Les Français sont-ils préoccupés par l'augmentation des coûts de santé ? Dans une étude publiée en 2012 par Deloitte Conseil¹ sur la perception des Français de leur système de santé, la majorité des sondés est en effet concernée par les coûts de santé. De plus, environ deux tiers des 1 001 personnes interrogées ont déclaré que le ralentissement économique actuel a eu un effet négatif sur la part de leur budget consacré à la santé. Le choix d'une police d'assurance complémentaire santé est ainsi perçu comme un mal nécessaire pouvant malheureusement, pour beaucoup d'entre eux, devenir une course d'obstacles compliquée. Les consommateurs sont bien informés, savent ce qu'ils veulent et ont beaucoup de questions à poser. Ils s'attendent à avoir des réponses rapides et précises de la part de la personne à qui ils s'adressent.

« Dans une discussion en face à face avec un prospect ou un client, le temps n'est pas le facteur le plus important », mentionne Frédéric Louis, Directeur des systèmes d'information d'Eovi Mcd mutuelle. « Mais au téléphone, c'est un peu plus compliqué. Les opérateurs doivent avoir accès à autant d'informations que possible et trouver instantanément ce qu'ils cherchent, afin de ne pas faire attendre le client. »

UN TAUX DE RÉOLUTION ÉLEVÉ, LORS DU PREMIER APPEL, POUR UNE MEILLEURE SATISFACTION CLIENT

Eovi mutuelle a récemment fusionné avec Mcd mutuelle pour devenir la deuxième mutuelle interprofessionnelle française, avec un réseau de proximité de plus de 200 agences implantées sur tout le territoire national. « Nous proposons à nos adhérents un grand choix de solutions d'assurance de la personne : santé, prévoyance, dépendance, retraite, épargne, chacune basées sur son propre système d'information. Dans le passé, pour répondre aux questions posées par les adhérents, les équipes des centres d'accueil téléphonique devaient basculer d'un silo d'informations vertical à un autre, ce qui était très chronophage et ne garantissait pas que les

informations trouvées présentent une vue exhaustive de la situation », continue Frédéric Louis. « De nos jours, la tâche de ces collaborateurs devient encore plus compliquée car, comme les adhérents sont de plus en plus "savants", le volume et la complexité des questions posées augmentent. Une solution CRM pourrait suffire, mais ces types de systèmes sont dédiés à la gestion de la relation client et ne sont pas adaptés à des interactions en temps réel avec les adhérents. Les collaborateurs doivent pouvoir satisfaire leurs interlocuteurs dès le premier contact, sans qu'ils aient besoin de rappeler ou qu'ils soient redirigés vers un autre interlocuteur, avec des questions laissées sans réponse. Et l'appel doit être aussi court que possible », poursuit Frédéric Louis. « Ainsi, début 2013, nous avons conclu qu'il était critique de fournir à nos collaborateurs une vue 360° de chaque adhérent et de chaque offre proposée par Eovi Mcd mutuelle, afin d'améliorer leur réactivité et leur permettre de fournir un meilleur service à nos prospects et clients. » Les agents du service client d'Eovi Mcd mutuelle avaient beaucoup à gagner en disposant d'une vue complète de chaque client, y compris, par exemple, leurs informations personnelles et un historique, les détails sur différents plans proposés et même une liste complète et un résumé de chaque appel passé à Eovi Mcd mutuelle. Cela devait améliorer non seulement la qualité de leurs réponses, mais aussi les aider à proposer des services supplémentaires,



« Avec un système d'engagement client comme EXALEAD OneCall, nous proposons une meilleure expérience en matière de relation employé-client. »

— Frédéric Louis
Directeur des systèmes d'information
Eovi Mcd mutuelle

M. DURANTON GERARD

ACTIV infinite
selligent

Nom : DURANTON
Prénom : GERARD
Civilité : M.
Date de naissance : 21/12/1940
Numéro INSEE : 1401207010035
Clé INSEE : 83

Téléphone fixe : 0475650460
Téléphone mobile :
Email :
Adresse : LES CHALETS 07210 ST BAUZILE
Type de marché : COL
Etat : Adhérent
Abonnement relevé presta email : ❌

Rapprochements

La fiche que vous consultez pourrait avoir un rapport avec l'une des fiches suivantes !

DURANTON GERARD

Nom :	DURANTON GERARD	
Prénom :	GERARD	
Date de naissance :	13/08/1950	
Rattachement :	07001	

DURANTON GERARD

Nom :	DURANTON GERARD	
Prénom :	GERARD	
Date de naissance :	13/08/1950	
Numéro INSEE :	1500807010368	

DURANTON GERARD

Nom :	DURANTON GERARD	
Prénom :	GERARD	
Date de naissance :	24/02/1962	
Numéro INSEE :	1620243165008	

Liste des contrats (1)

Contrat n° : A254680201 Mode de paiement : PRELEVEMENT BANCAIRE Fréquence de paiement : MENSUEL Avis d'échéance : AVIS D'ECHEANCE ANNUEL	Email : RIB cotisation : 13906 00113 10720413000 45 RIB prestation : 13906 00113 10720413000 45
---	--

Produits :

Code produit	Libellé produit	Nom Prénom	Date de début	Date de fin
ASSRET0659	ASSRET0659	DURANTON GERARD	01/01/2001	

Ayants droits (non-radiés) :

Interface utilisateur OneCall pour Eovi Mcd mutuelle

appropriés au contexte particulier de l'adhérent ou du prospect. Cela signifie plus de contrats signés pour Eovi Mcd mutuelle. « Nous aurions pu consolider toutes nos données au sein de l'un de nos systèmes d'information existants, mais cela n'aurait pas été sans un certain coût, sans parler du temps qu'il aurait fallu investir. Nous avons donc choisi de préserver l'intégrité de chaque système et d'utiliser l'application d'engagement client EXALEAD OneCall pour effectuer les recherches dans tous nos systèmes et fournir aux agents une vue regroupant toutes les informations pertinentes pour un interlocuteur donné. Concernant la fusion avec Mcd mutuelle, par exemple, chaque système d'information est indépendant et, pourtant, nous disposons d'une totale visibilité grâce à EXALEAD », explique Frédéric Louis.

UN SYSTÈME D'ENGAGEMENT CLIENT, POUR UNE MEILLEURE EXPÉRIENCE UTILISATEUR

Eovi Mcd mutuelle est satisfait d'EXALEAD OneCall pour plusieurs raisons. « Tout d'abord, nous avons été impressionnés par son côté "non-intrusif", autrement dit, par la facilité avec laquelle nous avons pu intervenir sur nos systèmes existants », explique Frédéric Louis. « De plus, c'est un système très performant qui nous a permis d'indexer, en un temps très court, toutes nos bases de données. Notre base la plus importante, celle des données utilisateurs, contenant plus de deux millions de fiches, a pris seulement 15 minutes à indexer, ce qui est remarquable. » D'autres avantages sont : un faible temps d'apprentissage et une interface utilisateur adaptée aux besoins des différents profils de collaborateurs de l'entreprise, impliqués à divers niveaux dans les activités de service client. « Environ 50 % des collaborateurs de l'entreprise sont en contact direct avec des adhérents ou réalisent des activités de back-office et conçoivent des diagnostics de couverture santé », indique Frédéric Louis. « Cependant leurs attentes sont différentes. C'est pourquoi Keyrus, partenaire de Dassault Systèmes, nous a accompagné durant la sélection et la mise en œuvre d'EXALEAD OneCall. Keyrus a organisé des ateliers avec les futurs utilisateurs issus de divers départements, afin qu'ils puissent exprimer leur "liste de

A propos d' Eovi Mcd mutuelle

2^e mutuelle interprofessionnelle française pour les particuliers, les entreprises et les professionnels indépendants.

Garanties : santé, prévoyance, dépendance, action sociale, prévention santé, retraite, épargne

Collaborateurs : 1 400

Siège social : Paris, France

Chiffre d'affaires : 800 millions d'euros

Clients : 1,4 million de personnes protégées

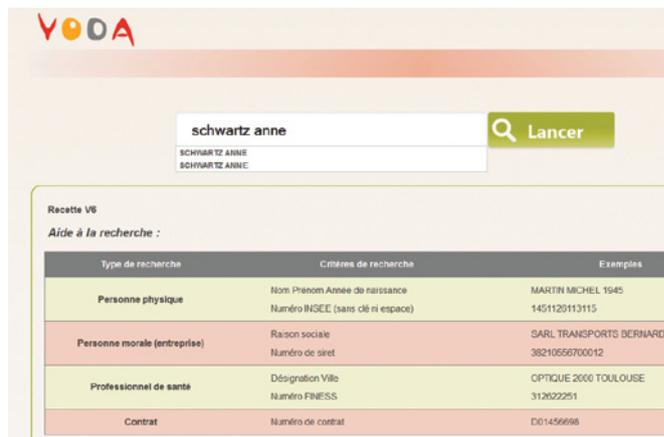
En savoir plus
www.eovi.fr

souhaits” concernant l’écran idéal pour afficher les résultats des recherches. Keyrus a ensuite personnalisé l’écran en adéquation avec nos exigences, ce qui a permis une meilleure appropriation de l’application par les utilisateurs. L’expertise de Keyrus et l’approche proposée ont été les facteurs clés d’une mise en œuvre réussie. »

Depuis qu’EXALEAD OneCall a été installée, les collaborateurs des centres d’accueil téléphonique d’Eovi Mcd mutuelle sont moins stressés lors des appels des adhérents car toutes les informations pertinentes dont ils ont besoin sont intelligemment affichées sur leur écran. « Nos adhérents et prospects disposent de réponses de meilleure qualité et plus personnalisées, puisque le collaborateur avec lequel ils sont en relation les connaît mieux », continue Frédéric Louis. Et bien sûr, la Direction Générale est satisfaite, car nos collaborateurs sont plus efficaces, plus à l’écoute et offre un meilleur service. Avec un système d’engagement client comme EXALEAD OneCall, nous proposons une meilleure expérience de la relation agent-client. »

EXPLOITER PLUS DE SOURCES D’INFORMATION

Eovi Mcd mutuelle projette d’étendre l’utilisation d’EXALEAD à d’autres systèmes d’information de l’entreprise, aussi bien qu’aux applications d’autres acteurs comme La Poste, pour visualiser les états des livraisons des courriers d’Eovi Mcd mutuelle aux prospects et aux adhérents. « La solution est si agile et performante, que nous sommes en avance sur notre planning d’indexation de nos applications et de nos bases de données. Ce que nous avons prévu de faire en 2014 a déjà été réalisé en 2013 », ajoute Frédéric Louis. « L’application est robuste et suffisamment flexible pour nous permettre d’ajouter, progressivement et à notre propre rythme, de nouvelles applications ou des bases de données. »



L’entreprise se prépare pour de futures fusions et regroupements qui auront lieu dans les prochaines années, avec d’autres organismes du domaine de l’assurance santé. Elle examine aussi la possibilité d’indexer des informations issues de Facebook, de Twitter ou d’autres médias sociaux sur Internet. « Lorsque nous avons commencé à nous intéresser à une solution de recherche d’information, un critère très important était “la reproductibilité”, autrement dit, la capacité à se préparer pour de futures fusions, en étant en mesure de reproduire ce que nous avons fait avec Mcd mutuelle en utilisant OneCall, pour rationaliser l’accès aux informations des systèmes de l’autre entreprise. Maintenant que nous nous sommes appropriés OneCall, nous sommes confiants que la prochaine fois sera aussi aisée que la précédente. »

¹ www.deloitte.com/assets/Dcom-France/Local%20Assets/Documents/Votre%20Secteur/Sant%C3%A9%20et%20sciences%20de%20la%20vie/20120117%20-%20Presentation%20Etude%20Deloitte%20Sant%C3%A9%20France%202011.pdf

Notre plate-forme 3DEXPERIENCE supporte, par la puissance de nos marques, 12 industries à travers un riche portefeuille de Solutions Industrielles.

Dassault Systèmes, « The 3DEXPERIENCE Company », offre aux entreprises et aux particuliers les univers virtuels nécessaires à la conception d’innovations durables. Ses solutions leaders sur le marché transforment pour ses clients, la conception, la fabrication et la maintenance de leurs produits. Les solutions collaboratives de Dassault Systèmes permettent de promouvoir l’innovation sociale et offrent de nouvelles possibilités d’améliorer le monde réel grâce aux univers virtuels. Avec des ventes dans 140 pays, le Groupe apporte de la valeur à plus de 190 000 entreprises de toutes tailles dans toutes les industries. Pour plus d’informations : www.3ds.com.

