



Témoignage Client

Amaguiz choisit CRC Expertise pour sécuriser son centre de contacts

Une relation client et une qualité de service améliorées

En 2008, Amaguiz décide de mettre en place un centre de contacts et choisit Kiamo®, la solution de Gestion des Interactions Clients de Conecteo. Elle fait confiance à Dominique Cottin, président de CRC Expertise, et à son équipe pour assurer le support technique de la solution logicielle.

L'expertise et la disponibilité de l'équipe CRC lui permettent de diagnostiquer rapidement les éléments susceptibles d'être optimisés puis de proposer des solutions innovantes, mises en place au fur et à mesure de sa collaboration avec l'équipe d'Amaguiz.

« Nous avons décidé de poursuivre notre collaboration avec CRC Expertise car nous accordons beaucoup d'importance à l'expertise de l'équipe et à la relation de confiance qui s'est instaurée au fil du temps » explique M. Voisard, Directeur des Systèmes d'Information chez Amaguiz.

Une fois la solution de Gestion des Interactions Clients installée, l'équipe informatique réfléchit à la façon de s'assurer de sa disponibilité 7 jours/7, 24 heures/24. Le service de la gestion courante et du support n'est, à l'époque, pas aussi développé qu'aujourd'hui. Il s'avère impossible de surveiller, à chaque instant, le bon fonctionnement de la solution et la plateforme doit être impérativement fonctionnelle dès 8h30.

Le logiciel de Gestion des Interactions Clients peut être à l'origine d'une situation extrêmement critique s'il vient à mal redémarrer. En effet, combien de temps faut-il pour s'apercevoir du dysfonctionnement ? pour diagnostiquer le problème et le résoudre ?

Combien d'appels, d'e-mails, de fax, de commandes, etc., n'ont pu être traités dans ce laps de temps ?

Combien de temps les téléconseillers sont-ils restés inactifs ?

« L'objectif d'Amaguiz était donc d'améliorer la qualité de service grâce à la sécurisation, au démarrage et avant ouverture du service, du logiciel de Gestion des Interactions Clients », insiste M. Voisard.

amaguiz.com

A Propos d'Amaguiz

Amaguiz, filiale du groupe Groupama, propose des offres d'assurances (auto, habitation, garantie des accidents de la vie, emprunteur et chien-chat) par Internet ou téléphone. Amaguiz compte 200 000 contrats, plus de 150 000 clients et emploie 240 collaborateurs.



CRC Alert, une solution de surveillance applicative qui sécurise le centre de contacts

Au terme de nombreux échanges et afin de répondre à la problématique rencontrée par Amaguiz, CRC Expertise met au point **CRC Alert**, une solution permettant de sécuriser le bon fonctionnement du logiciel de Gestion des Interactions Clients avant l'ouverture de la plateforme.

« **Nous souhaitons une solution qui assure gain de temps et continuité de service de notre logiciel auprès des clients. Pour nous, CRC Alert représente une véritable sécurité.** »

Automatiquement, cette solution de surveillance applicative effectue, chaque matin et tout au long de la journée, des appels entrants / sortants, envoi des SMS, des e-mails, des fax, des tweets, etc. et teste la réception des flux. Elle permet ainsi de détecter immédiatement lorsqu'un problème survient et de le traiter rapidement.

« **Bien que la solution de Gestion des Interactions Clients soit très fiable, cette solution est indispensable car elle permet d'être réactif même lorsque l'habitude abaisse le niveau de vigilance.** »

Aujourd'hui, l'équipe de la gestion courante et du support s'est agrandie et Amaguiz bénéficie de la présence d'une personne sur site dès 8h00. Ce collaborateur se trouve déchargé des tâches à faible valeur ajoutées assurées chaque matin par CRC Alert et peut, aussitôt qu'une anomalie est détectée, se focaliser sur sa résolution.

CRC Monitor, une solution qui fédère

Il y a un an, Amaguiz a souhaité installer des écrans de supervision sur chaque plateforme afin de partager les informations liées au traitement des tâches avec l'ensemble des conseillers et les sensibiliser.

« **Nous recherchons une solution qui fédère, qui ait un effet notable sur l'émulation et la mobilisation des conseillers.** »



CRC Expertise propose alors **CRC Monitor**, un logiciel innovant centralisant la gestion des écrans de supervision. En adaptant la solution au fur et à mesure de son utilisation, CRC Expertise répond très précisément aux besoins d'Amaguiz.

Un bilan positif aussi bien quantitatif que qualitatif

« **Les solutions mises au point par CRC Expertise nous ont apporté gain de temps en détection et résolution des anomalies, gain de productivité des conseillers, sécurité et qualité de service** » se félicite M. Voisard.

Elles optimisent dans le temps l'efficacité des plateformes en général et permettent, en termes de management, de suivre les performances.

« **Grâce à ces solutions, nous optimisons le pilotage de l'activité afin d'améliorer en permanence nos performances.** »

La réussite de cette collaboration entre Amaguiz et CRC Expertise prend sa source dans des valeurs et des process simples.

« **Les éléments clés du succès de notre collaboration avec CRC Expertise, ce sont la confiance, la compétence et l'expertise de l'équipe, sa capacité à comprendre nos enjeux, à imaginer des solutions nouvelles et pertinentes à nos problèmes. Cette agilité permanente correspond à l'ADN d'Amaguiz.** »