



Viatelecom  
Centre de contacts 2.0

# AFI Assurances

## Une solution globale au service des assurés

*Une gestion au millimètre des appels entrants et sortants ! Tel est le choix d'AFI Assurances qui, avec l'aide de Viatelecom, dispose aujourd'hui d'un centre de contacts réactif et compétent. Frédéric Bacmann, fondateur d'AFI Assurances (ex Assur Finances), nous en dit plus sur les secrets de sa réussite.*



### Trois questions à :

**Frédéric Bacmann,  
Fondateur d'AFI Assurances**

#### **Pouvez-vous nous présenter votre société et nous parler de votre collaboration avec Viatelecom ?**

J'ai créé cette entreprise en avril 1996. Nous sommes une société de courtage d'assurances spécialisée dans le conseil et la vente de contrats d'assurances complémentaire santé et assurances de personnes auprès des particuliers et des professions libérales. En 2005, nous avons lancé notre département de vente à distance et il nous fallait obligatoirement un centre de contacts compétent. Après 2 années de démarrage, nous avons donc décidé en septembre 2007 de réellement structurer notre plateau qui est aujourd'hui composé de 12 conseillers. Pour ce



Sites Internet : [www.afi-assurances.com](http://www.afi-assurances.com)

Secteur : Assurances

Activité : Courtier leader dans la vente de mutuelle santé à distance auprès du particulier

Siège : Evry

Nombre de salariés : 16 Personnes

#### **Les 3 points forts**

- Des contrats complémentaires santé adaptés et des tarifs compétitifs
- Les garanties comparées de plusieurs compagnies d'assurances permettant de sélectionner les meilleurs produits
- Un traitement des demandes de devis dans l'heure

The screenshot shows the AFI assurances website interface. At the top, there are navigation tabs for 'COMPLEMENTAIRE SANTE', 'PREVOYANCE', 'RETRAITE', and 'AUTOMOBILE'. Below this, a section titled 'Un devis personnalisé ? choisissez ci-dessous le type de contrat qui vous intéresse :' lists 'Complémentaire Santé', 'Retraite - Placements', and 'Automobile'. A prominent banner reads 'Afin de vous proposer les meilleurs contrats, Assur-Finace est partenaire de :' followed by logos of various insurance companies. A red button says 'Complémentaire santé : Comparer votre mutuelle' and a smaller button below it says 'remplir le formulaire de'.

faire, nous avons rencontré Viatelecom sur le salon SECA quelques mois auparavant et nous avons été séduits par la simplicité d'emploi et le coût compétitif de leur solution. Leur offre complète pour les appels entrants et sortants correspondait à notre cahier des charges. Du coup, nous n'avons pas hésité à collaborer avec eux.

#### **A quels outils avez-vous accès au quotidien et que vous a apporté cette solution pour votre centre de contacts ?**

Aujourd'hui, nous possédons 2 numéros de collectes, chacun est destiné soit à nos prospects soit à nos assurés. Viacontacts nous apporte une solution vocale de qualité pour la gestion des appels entrants, avec un message d'accueil agréable et une file d'attente gérée de façon professionnelle. Il est aussi très simple de diriger les communications vers les bons conseillers permettant de garantir une réponse personnalisée. En parallèle, la solution Viacall possède une fonction Click to Call qui s'intègre dans notre outil CRM de façon à ce que nos conseillers composent les numéros automatiquement pour les appels sortants. Le but est d'avoir un taux d'erreur nul dans la numérotation car on a remarqué que c'était un problème difficile à gérer lorsque cette manipulation était effectuée manuellement.

Reste enfin Viacentrex qui nous offre la possibilité de passer par la téléphonie IP. Un vrai plus en terme de flexibilité d'usage et de coût. Bref, avec ces trois alliés de choix, nous avons une véritable structure professionnelle avec à la clé des statistiques pour affiner la réponse au client et augmenter notre taux de traitement, aujourd'hui supérieur à 95 %. De quoi garantir une qualité d'un bout à l'autre de notre centre de contacts grâce à l'offre complète de Viatelecom.

#### **Avez-vous pour objectif de faire évoluer les solutions de Viatelecom que vous utilisez ?**

Nous sommes satisfaits de la prestation fournie par Viatelecom et il serait dommage de s'arrêter en si bon chemin. Parmi les projets à court terme, nous pensons adopter rapidement la possibilité de faire remonter les fiches des clients à nos conseillers pour un traitement plus rapide des demandes. Le passage au Web Call Back est également dans nos intentions pour augmenter nos statistiques sur les appels. Dernier souhait, notre outil pour gérer les e-mails n'est pas suffisamment efficace. La solution Viamessages nous permettra à l'avenir d'automatiser le traitement du courrier électronique pour conjuguer rapidité et efficacité. ■