

La relation client sur mobile

La GMF dans votre poche ! Avec les capacités des outils de ViaDialog, la GMF a révolutionné sa relation client au fil du temps, notamment sur son application mobile. Des solutions novatrices à bien des égards.



Philippe Soleilhac

En cas de sinistre, GMF Mobile vous facilite la vie et vous met en contact avec notre service client à tout moment ». La pub dit vrai ! Automobile, habitation, santé... L'étroite collaboration entre ViaDialog et la GMF ne date pas d'hier. Il y a environ six ans, l'assureur, souhaitant moderniser ses centres de contacts, a cherché un spécialiste dans la gestion des flux de communication. « Les demandes devaient être traitées immédiatement ou en différé avec, en parallèle, un système efficace de relances après la réalisation d'un devis par exemple », explique Philippe Soleilhac, responsable des outils spécifiques aux centres de contacts et des services à la mobilité à la GMF. Une première pierre à l'édifice qui en appelait d'autres.

En effet, début 2012, la GMF a souhaité revoir la gestion de la relance téléphonique. « Les rappels se faisaient dans un laps de temps prédéfini, sans tenir compte de la charge d'appels engendrée par nos autres flux. Pour fluidifier le trafic, nous avons mis en relation l'outil de ViaDialog avec notre infrastructure de distribution d'appels grâce à un Web service qui intègre la disponibilité de nos téléconseillers », précise Philippe Soleilhac. Un

mode de communication intelligent qui évite de nombreux écueils et augmente le taux de mise en relation.

UN CALL BACK À LA POINTE DE LA TECHNOLOGIE

Cette collaboration croissante entre la GMF et ViaDialog a vite ouvert la voie à un nouvel usage, cette fois-ci sur l'application mobile de l'assureur disponible sur Iphone, Android ainsi qu'en version 100 % web mobile à travers un navigateur. Objectif : proposer à un client un rappel automatique afin d'être contacté par un conseiller en situation de mobilité. « Un formulaire de call back, adapté pour le mobile, permet aux clients ou prospects de se faire rappeler immédiatement ou sur rendez-vous. L'occasion d'allier l'intelligence applicative embarquée sur le terminal avec sa fonction originelle : celle de téléphoner », remarque Philippe Soleilhac. Une solution réellement novatrice garantissant à la GMF d'être toujours proche de ses clients et de mieux répondre à leurs attentes.

“

Un formulaire de call back, adapté pour le mobile, permet aux clients ou prospects de se faire rappeler immédiatement ou sur rendez-vous.

”

UNE INSTALLATION SIMPLIFIÉE

Côté technique, l'intégration de ce call back sur mobile a été réalisée en toute transparence, sans modification substantielle sur le routage des appels vers les centres de contacts de la GMF. « À chaque nouveau chantier avec ViaDialog, la procédure est extrêmement rapide. J'ai juste besoin de contacter leur équipe pour créer un service. 24 heures plus tard, les équipes de production concernées paramètrent facilement l'outil selon nos besoins grâce à une interface relativement simple compte tenu de la complexité liée au routage des appels sur les Centres de Contacts », signale Philippe Soleilhac. Pour preuve, il est même possible de faire une demande de call back depuis un SVL. Site internet, fixe, serveur vocal interactif et maintenant mobile ! Grâce à ViaDialog, la GMF entre dans l'ère du call back multicanal.

DE NOUVELLES PERSPECTIVES

Aujourd'hui, le bilan est positif. « Tout se passe plutôt bien. Au fil du temps, nous avons construit une relation basée sur la confiance, ce qui permet de mettre rapidement en place de nouveaux services et de régler efficacement les problèmes éventuels », conclut Philippe Soleilhac. La suite s'annonce prometteuse. À moyen terme, la GMF souhaiterait permettre aux clients d'être rappelés via un simple bouton call, sans avoir l'obligation de passer par un formulaire. Une fonction primordiale en cas d'urgence. Aucun doute qu'un tel service devrait être une formalité grâce à la compétence des équipes de ViaDialog.