

Contacts Presse

Agence C3M
Tél. : 01 47 34 01 15Michelle AMIARD
michelle@agence-C3M.comHélène JOUBERT
helene@agence-C3M.com

Paris, le Mardi 14 octobre 2014

Mots-clés : TELECOMS / RELATION CLIENTS / CAS CLIENT / ASSURANCES

L'UGIPS Gestion retient XiVO pour son centre de Relation Client

▪ XiVO, la solution de téléphonie IP d'Avencall, a été installée chez UGIPS Gestion, centre de gestion d'assurances. ▪ Grâce à des développements spécifiques réalisés par Avencall, XiVO se prête aux spécificités du client.

UGIPS Gestion est un centre de gestion déléguée, œuvrant en back office pour le compte de grands assureurs (comme Axa). Spécialisée dans les frais médicaux, l'entité gère les dossiers de A à Z, et répond directement aux assurés dans le cadre de contrats individuels et collectifs de protection sociale.

Des moyens technologiques fiables

UGIPS Gestion a mis en place un système d'informations et une organisation qui lui permettent d'industrialiser et de sécuriser le traitement de plus de 400 000 dossiers assurés : système de numérisation de données (LAD), outil de gestion électronique de données (GED), et centre de contacts téléphoniques. L'accueil téléphonique est l'un des services de base aux assurés, il est assumé directement par les gestionnaires, 50 personnes sur un effectif de 200 aujourd'hui. **C'est une relation Client de haute qualité, qui doit donner toutes les réponses attendues aux assurés qui l'utilisent.**

UGIPS Gestion a été créé en 2000 et connaît depuis lors une croissance vive et ininterrompue. L'entité est arrivée en moins de 10 ans, par paliers successifs, à 200 collaborateurs. Une expansion qui a nécessité l'ouverture d'un nouveau site en 2008 en dehors de Paris, loin du siège historique de la Place du Colonel Fabien : à Chantilly, en région parisienne. Pour ce nouvel établissement, l'installation informatique et télécoms est d'abord dupliquée à l'identique du siège. Pour passer les communications en interne entre les sites de Paris et de Chantilly, un simple lien SDSL est ouvert. L'autre option retenue est de s'appuyer sur un SDI (serveur vocal interactif) externe à interfacer avec le PABX existant de la société afin de ne pas changer de matériels et de minimiser l'impact du changement.

« Le chantier de refonte totale de la téléphonie est alors évoqué. La croissance de notre entreprise et l'extension de nos activités le rendront indispensables quelques mois plus tard », témoigne Eric Boudet, Directeur Informatique et membre du Comité de Direction de UGIPS Gestion.

Au centre de la chaîne de valeur de l'entreprise, la téléphonie doit muer

Les besoins d'UGIPS Gestion se font rapidement à la fois plus exigeants et plus sophistiqués : un plateau international est ouvert pour recevoir à l'UGIPS Gestion les appels des assurés de tous les pays : tout doit se passer de bout en bout dans la langue de l'assuré, comme s'il appelait un centre de gestion dans son propre pays, en local. Pas si simple dans la configuration d'alors !

Puis, des statistiques d'activités sont requises pour fournir des relevés précis à l'assureur pour lequel UGIPS Gestion opère le service. Là aussi, le fournisseur peine à fournir la solution.

Un appel d'offres est lancé, les principaux opérateurs sont consultés. L'infogéreur d'UGIPS Gestion recommande alors de consulter Avencall et son offre d'IPBX en Open Source, XiVO. **Un écosystème fort reliant le prestataire informatique, l'opérateur télécoms et l'éditeur de la solution de téléphonie est mis en avant ; il fera toutes ses preuves par la suite lorsqu'il faudra déployer rapidement la solution.** UGIPS Gestion franchit définitivement le pas d'une téléphonie sous IP en signant son contrat avec Avencall en mai 2013. La mise en service prévue fin novembre est finalement avancée de 2 mois. Avencall priorise le projet et tient les délais.

Des développements spécifiques opérés par Avencall

La portabilité de tous les numéros est effectuée. Chacune des 50 lignes de services a son numéro dédié. Tous les développements spécifiques seront réalisés par le service R&D dédié d'Avencall, basé à Rennes. Ainsi, pour le service rendu aux assurés étrangers, des dizaines de scénarios sont programmés dans XiVO pour répondre de bout en bout à l'assuré dans la langue du pays d'appel.

Une permanence téléphonique est également organisée jusqu'à 18 heures tous les jours, elle est rendue compatible avec la gestion des 35 heures et même en l'absence du gestionnaire ad hoc sur site puisque n'importe quelle personne disponible, quelle que soit sa fonction dans l'entreprise, est amenée à prendre l'appel et recueillir la question de l'assuré : un formulaire d'aide à la saisie apparaît à l'écran dans l'outil de téléphonie XiVO, il permet de saisir à la volée les informations recueillies, de les router vers l'interlocuteur compétent qui pourra la traiter dès le lendemain matin en priorité.

« La mécanique est simple et parfaitement opérationnelle, elle repose sur l'idée que tout le monde doit pouvoir prendre les appels de nos assurés. L'outil XiVO donne les moyens à tout un chacun d'être efficace, de noter les informations utiles, de les communiquer au collègue compétent sans perte de temps et de substance. Une expérience de travail partagée qui favorise le sentiment d'appartenance, la compréhension des enjeux et le partage des valeurs au sein de l'entreprise », explique Eric Boudet.

Avencall a aussi prévu une boîte email par ligne téléphonique : en cas de débordement d'appels, la messagerie prend le relais, et les conseillers récupèrent dans leur boîte email un fichier son, horodaté, avec le numéro de l'appelant indexé automatiquement.

Au final, le système de téléphonie permet aujourd'hui d'envisager l'avenir en toute sérénité : le dispositif est duplicable indéfiniment sur n'importe quel nouveau site. La maîtrise technologique est garante de la qualité actuelle et du devenir de l'entreprise. Et de nouveaux projets sont à l'œuvre, notamment pour le pilotage et le suivi de l'activité : ainsi, UGIPS Gestion est déjà équipé par Avencall d'un serveur de reporting "agile" lui permettant de construire des rapports à façon. Il sera prochainement enrichi d'une suite logicielle d'aide à la décision.

A propos de UGIPS Gestion

L'UGIPS est un centre de gestion déléguée Frais Médicaux. L'UGIPS Gestion s'appuie sur des systèmes de gestion puissants, pour vous apporter la souplesse d'une petite structure innovante proche de vous. L'offre d'UGIPS Gestion comprend :

- La mise en place des contrats et de leur paramétrage,
- La mise en place de la télétransmission avec certains Régimes Obligatoires (CPAM, RSI, MSA, etc...),
- La mise en place du tiers payant (Pharmacie, radiologie, biologie, optique...),
- Un service de prise en charge hospitalière en temps réel,
- La délivrance d'avis sur devis optique et dentaire en 24 heures,
- Un engagement sur les délais de règlement à 48 heures en moyenne,
- La numérisation et la gestion électronique des données des décomptes et des factures n'ayant pas été télétransmis,
- La mise à jour des assurés,
- Un accueil téléphonique de qualité assuré directement par les gestionnaires.

UGIPS Gestion, en quelques chiffres

- Société Anonyme créée en janvier 2000,
- Une équipe de 200 personnes,
- Chiffre d'affaires 2013 : 12 Millions d'€
- Gestion de contrats individuels et collectifs,
- Gestion de 400 000 bénéficiaires frais médicaux.

A propos d'Avencall

Avec une croissance à deux chiffres depuis cinq ans, Avencall est le leader français des communications unifiées open source. Avencall édite XiVO, la première solution d'entreprise basée sur Asterisk en Europe. La complémentarité des équipes et du management, associée à un projet d'entreprise partagé, permettent à Avencall d'avoir un positionnement unique sur le marché de la téléphonie, des communications unifiées d'entreprise et du centre de contacts. Composée de 60 spécialistes passionnés par leur métier, Avencall garantit à ses clients et partenaires fiabilité, expertise et accompagnement. Sa couverture nationale (Paris, Lyon, Toulouse, Rennes, Aix-en-Provence) et internationale (Québec, Singapour) lui permet d'offrir à ses 450 clients et 60 partenaires distributeurs une proximité essentielle.

Pour en savoir plus : www.avencall.com