

Contacts Presse

Agence C3M
Tél. : 01 47 34 01 15

Michelle AMIARD
michelle@agence-C3M.com

Hélène JOUBERT
helene@agence-C3M.com

Paris, le vendredi 5 septembre 2014

Mots-clés : TELECOMS / RELATION CLIENTS / ASSURANCES / VISITE DE PRESSE

Une matinée au cœur de la Relation Client de l'Assurance



Avencall vous emmène chez son client, l'UGIPS GESTION

UGIPS GESTION, 16 Rue Guilleminot, à Chantilly

Mardi 14 octobre

8 h 49 – départ de la Gare du Nord – arrivée à Chantilly à 9 h 12

Déjeuner sur place pour un retour sur Paris à 14 h 11 (TER 47614 de 13 h 47)

UGIPS Gestion est un centre de gestion déléguée, œuvrant en back office pour de grandes maisons comme Axa. Dans le domaine de la **protection sociale** (contrats individuels et collectifs), UGIPS s'est vu confier le suivi des assurés de tous les pays d'Europe. Son Centre de Contacts doit répondre dans la langue locale à tout appelant, dans des créneaux horaires décalés... Ses statistiques doivent lui permettre d'alimenter ses clients en rapports, comme de piloter son activité, son activité est en croissance forte.

Son Centre de Contacts téléphonique repose depuis 1 an sur le logiciel XiVO de Avencall, une solution basée sur Asterisk (logiciel libre) et la VoIP. C'est un site pilote qui tire partie de toute la flexibilité et de l'évolutivité de la solution XiVO.

Au cours de cette visite...

- **Rencontres** et discussion avec Eric BOUDET, Directeur Informatique et membre du Comité de Direction de UGIPS Gestion, et Philippe SCHOEFFEL, président du conseil d'administration
- **Retour sur les étapes d'un déploiement** exemplaire, par Bertrand CARON, Directeur général de Avencall et François HILLAIREAU, Responsable du projet
- **Présentation du système d'informations** et de l'organisation de l'UGIPS GESTION, pour industrialiser et sécuriser le traitement de 400 000 dossiers assurés : système de numérisation de données (LAD), outil de gestion électronique de données (GED), et centre de contacts téléphoniques.
- **Focus sur l'accueil téléphonique et la Relation Client** : plateau international, statistiques d'activités, téléphonie sous IP, développements spécifiques et fonctions pré-programmées dans l'outil XiVO....

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