

ILS TÉMOIGNENT

amma
assurances depuis 1944
par et pour le secteur de la santé



75 utilisateurs



50 000 membres



AMMA ASSURANCES OPTIMISE L'EXPÉRIENCE CLIENT AVEC EFFICACY CRM



Fondée en 1944 et située à Bruxelles, Amma est le plus grand fournisseur belge d'assurance responsabilité civile et d'assurance responsabilité professionnelle dans le domaine de la santé. La compagnie offre ses services à 33000 médecins et professionnels de la santé grâce à un réseau de distribution direct opéré par des courtiers et vendeurs. La compagnie optimise l'expérience client de ses assurés et affiliés en utilisant Efficacy CRM depuis 7 ans comme solution CRM sur site.

Résultats

- › Partage de l'information à travers tous les départements et fonctions managériales
- › Réduction de la durée de règlement des cas
- › Abaissement des coûts opérationnels liés au marketing et au traitement des demandes

Le Défi : élever le niveau de satisfaction des assurés et affiliés

Pour cela, AMMA devait :

- alléger le fardeau des tâches administratives sur papier,
- traiter l'information de manière optimale et
- traiter les demandes d'indemnisation rapidement et de manière homogène.

Par ailleurs, AMMA, comme toute compagnie d'assurance, gère un grand nombre de formulaires, polices d'assurance, contrats et autres documents.

La compagnie souhaitait remanier en profondeur son système de procédures jusque-là manuel et non numérisé.

L'objectif ? Fournir au client une expérience plus rapide et transparente, le tout à un coût inférieur.

Cela voulait dire partager l'information au sein de l'entreprise, afin d'optimiser les opérations, de l'acquisition de clientèle à l'administration des polices d'assurance, en passant par le service

client et la gestion des demandes d'indemnisation. Le passage à Efficacy CRM s'inscrit dans un plan à long terme destiné à optimiser le service délivré aux clients.

Efficacy CRM, un outil devenu central au fil des ans

Au sein d'AMMA, Efficacy CRM est le lieu de stockage central pour tous les échanges avec les clients liées aux polices d'assurance. C'est l'outil de travail pour chaque collaborateur, qu'il travaille au commerce, au traitement des demandes, ou encore à la facturation. Le modèle de données unique d'Efficacy CRM permet de relier entre eux les contrats et polices d'assurance à des Contacts, des Documents, des Tâches, des Demandes ou encore des Opportunités. « Tout ici doit être converti en tâche » assure Jeffrey Chmielecki, Business Analyst chez AMMA. La plateforme convertit automatiquement en flux de travail les e-mails, les documents et demandes d'indemnisation, sans la moindre intervention manuelle. L'utilisation d'Efficacy CRM permet d'assurer pour les clients internes comme externes un niveau de service plus professionnel.



«Tous nos contrats, demandes et documents liés aux assurés sont centralisés dans Efficacy CRM. Il est très facile pour chaque collaborateur d'y retrouver l'information?»

M. Jeffrey Chmielecki,
Business Analyst

Le département Opérations et administration reçoit une copie de chaque e-mail, lettre et fax, la scanne et la télécharge dans Efficacy CRM. De manière automatique, la solution CRM va classer, extraire et valider l'information, qu'elle soit structurée ou non. Ces documents sont ensuite reliés aux différentes entités concernées : le client, la demande, l'opportunité... Efficacy CRM génère ainsi une vue 360° client et garantit un partage unifié de la base documentaire.

Côté Commerce, la solution Efficacy CRM est également devenu une arme indispensable. Grâce au CRM, les équipes marketing et commerce ont une vue globale de la clientèle. Les vendeurs suivent leurs clients potentiels pour leur proposer des montées de gammes opportunes, faire des offres de vente croisée et générer des leads. Grâce à l'outil d'emailing, les équipes marketing lancent des campagnes ciblées, suivies par des opérations de télémarketing.

Côté Production, les tâches administratives liées aux contrats

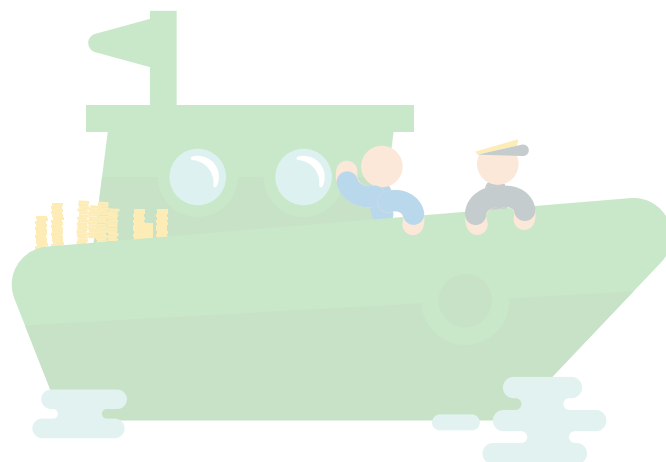
et demandes sont gérées au sein d'Efficacy CRM également. Une interface avec l'outil de gestion du back-office d'AMMA, Talk, permet la remontée d'information.

AMMA, une productivité à toute épreuve

La collaboration entre les départements chez AMMA est devenue facile. La productivité des équipes s'est améliorée. La compagnie a donc maintenant une maîtrise totale et une vision exceptionnellement claire de la procédure de demande d'indemnités. Celles-ci sont à présent automatiquement reçues et analysées. Pour les assurés, les temps d'attente sont réduits et les réponses sont uniformes. À long terme, la compagnie prévoit d'étendre son utilisation du volet gestion de documents d'Efficacy CRM à une utilisation plus commerciale et stratégique qui dépasse le marketing des polices d'assurance et le traitement des documents.

Environnement technique

- OS Serveur : Windows
- Interfaces :
 - logiciel de gestion du back-office Talk
 - Agresso Unit4 ERP



Efficacy

Rue Colonel Bourg 122
1140 Bruxelles - Belgique
Téléphone +32 (0)2 648 18 98
www.efficacy.com