



"NOTRE STRATÉGIE EST D'ÊTRE LA SOCIÉTÉ D'ASSISTANCE LA PLUS INNOVANTE ET PRÉFÉRÉE DU MARCHÉ."

CHALLENGE

Industrie

Assurance

Fondée en 1963, Europ Assistance propose aujourd'hui des solutions d'assistance à 95 millions de clients couvrant 200 pays. Entité à 100% du groupe Générali, Europ Assistance est active dans les métiers de l'automobile, du voyage, de la santé et de la maison.

Solution

Nixxis Contact Suite

Leader incontesté, Europ Assistance suit de très près le marché et ses développements à travers le monde. Son but est de repenser ses produits et ses solutions et de les intégrer aux technologies les plus modernes en fonction des besoins et des attentes de ses clients.

Région

Europe

Europ Assistance propose des solutions d'assistance sur les métiers de l'automobile, du voyage, de la santé et de la maison. Europ Assistance suit également de près le marché et ses développements à travers le monde pour repenser ses produits ou solutions et les intégrer aux solutions technologiques les plus actuelles en fonction des besoins et des attentes des clients.

Localisation

Istanbul, Turquie

Europ Assistance, se soucie de ses clients afin de développer des relations durables et saines et se concentre en même temps sur la fourniture de solutions pour ses clients.

En mettant l'accent sur l'amélioration de l'expérience client, l'objectif était de trouver une approche nouvelle et efficace pour interagir avec ceux-ci. L'idée principale était de fournir le meilleur support client du marché et d'augmenter la qualité des interactions clients.

SOLUTION

LES ENJEUX : UN SYSTÈME RICHE EN FONCTIONNALITÉS MAIS AUSSI TRÈS FIABLE

La solution précédente d'Europ Assistance n'a pas été en mesure de répondre à ses besoins et n'a que partiellement satisfait ses attentes, ce qui se traduit par une faible visibilité quantitative et qualitative des appels. L'entreprise a décidé d'acquérir une nouvelle solution plus flexible et innovante. Un nouveau processus de recherche pour un fournisseur du logiciel de bout en bout a finalement désigné Nixxis Contact Suite comme principale solution de centre de contacts clients d'Europ Assistance.

"Nous voulions maximiser le niveau de satisfaction de nos clients et avons besoin d'un logiciel optimisé pour assurer encore plus de réactivité à notre service d'assistance. Grâce à Nixxis, nous avons pu obtenir une vue à 360° de nos dossiers clients et finalement améliorer l'image de l'entreprise. Nixxis a fourni une solution stable qui répond à toutes nos exigences et qui automatise nos opérations afin de maintenir notre avantage concurrentiel."

Ugur Keskin
Directeur Général Turquie

NIXXIS A PERMIS À EUROP ASSISTANCE D'AMÉLIORER LES ACTIVITÉS SUIVANTES :



**ANALYSE DES APPELS
ENTRANTS ET SORTANTS**



**IDENTIFICATION DES
PLAINTES**



RÉSOLUTION DES LITIGES



**SUIVI DES COMPTES
CLIENTS**



**SUIVI DES RAPPELS ET
QUALIFICATION**



**WORKFORCE
MANAGEMENT**



CALL BLENDING

"Europ Assistance avait besoin d'un outil très professionnel et facile à gérer, couramment utilisé par la majorité des centres de contact. Nous étions libres de choisir et de nombreux enjeux ont été pris en compte. Le plus important était de trouver une solution qui répondrait parfaitement à nos besoins spécifiques en termes de prix, de qualité et de délai de déploiement."

Evren A.



RESULTATS

"Nous voulions augmenter le niveau de satisfaction client et avons besoin d'un logiciel optimisé pour assurer encore plus de réactivité au service d'assistance client. Grâce à Nixxis, nous avons pu avoir une vue à 360 ° des clients et finalement améliorer l'image de l'entreprise. Nixxis a fourni une solution stable qui répond à toutes nos exigences et automatise les opérations pour maintenir notre avantage concurrentiel."

Evren A.



- La satisfaction client a augmenté avec le temps et il n'y a plus de difficultés pour atteindre l'assistance client.
- Adaptation des horaires des équipes en fonction de l'activité de pics.
- Possibilité d'utiliser des tableaux de bord personnalisés et détaillés.
- Une diminution significative du taux d'abandon d'appel et un rappel de tous les clients qui ont abandonné les appels.
- Solide retour sur investissement technologique et amélioration de l'image de l'entreprise.
- Reconnaissance en tant que "centre d'excellence" au sein du Groupe Générali dans la pratique de l'Assistance Client.