



➤ Fidélisation garantie chez mut'est, grâce à Selligent

Mutuelle

Depuis 60 ans, mut'est s'affirme comme un acteur essentiel du paysage mutualiste alsacien. Outre son activité de gestion des régimes obligatoires des professions libérales et de la fonction publique territoriale et hospitalière, elle se positionne avant tout comme une mutuelle complémentaire santé qui propose, tant sur le plan individuel que collectif, des garanties complétant les régimes obligatoires d'assurance maladie.

Ces dernières années, la concurrence s'est intensifiée dans ce secteur, en particulier entre les mutuelles, les institutions de prévoyance et les compagnies d'assurance. Et, comme l'indique Jean-Marc Schmidt, Directeur Général : « Notre zone d'activité étant géographiquement limitée, notre développement passe en premier chef par la fidélisation de nos adhérents. Il est crucial pour nous de conserver notre position. »

➤ Abonnés absents

« Depuis quelques années, le flux téléphonique prenait des proportions telles que notre central n'était plus à même de le gérer. Il arrivait parfois que nos adhérents ne sachent pas nous joindre ou qu'ils ne parviennent pas à entrer en contact avec le bon interlocuteur, et la motivation de nos collaborateurs souffrait de cette situation. Il fallait donc redresser la barre », reconnaît Gérard Spahn, Directeur Opérationnel.

C'est ainsi que prend forme, début 2005, l'idée de mettre en place un centre d'appels destiné à gérer, dans un premier temps, les appels entrants et capable de répondre aux attentes des adhérents et de leur offrir une qualité de service optimale.



Le temps perdu
autrefois à répondre aux
appels, nos agents peuvent
aujourd'hui le consacrer à
leur métier. Nous y gagnons
donc en productivité et
en qualité du travail.



Gérard Spahn |
Directeur Opérationnel

› Des délais serrés

Pendant près d'un an, mut'est observe ce qui se fait sur le marché, et la réflexion mûrit. Puis, fin 2005, tout s'accélère : le Conseil d'Administration souhaite que le nouveau centre d'appels soit opérationnel en juin 2006. Gérard Spahn avait déjà eu l'occasion d'assister à diverses présentations, et Selligent s'était distingué par sa couverture fonctionnelle et surtout sa grande souplesse. Il prend donc contact sans plus attendre avec Selligent, qui s'engage à faire aboutir le projet dans les délais. « Nous n'avions que six mois devant nous et, outre l'aspect CRM, il fallait également gérer la téléphonie et le basculement de notre central en voix sur IP. »

› L'affaire de tous

Dès le départ, pour Gérard Spahn, il s'agit d'un projet d'entreprise qui nécessite l'implication de tout le monde. C'est ainsi qu'un groupe de travail très soudé, constitué de 12 personnes issues de tous les services, participera activement à chacune des phases du projet : « J'attendais de nos collaborateurs qu'ils imaginent l'outil tel qu'ils le souhaitaient, sans se laisser enfermer dans un canevas fixé par le service informatique. Ce fut une expérience enrichissante qui a généré une forte adhésion », souligne-t-il.

Grâce à l'excellente collaboration entre les équipes de Selligent et de mut'est, toute l'adaptation du système aux besoins de l'organisation sera réalisée en quatre mois. « Tout le monde, tant chez Selligent qu'en interne, a montré beaucoup d'intérêt pour le projet et une réelle volonté d'aboutir. Notre nouveau centre d'appels était inauguré, comme prévu, le 6 juin 2006 », témoigne Gérard Spahn.

› Une vue globale de l'adhérent

Précision importante : historiquement, chacun des trois métiers de mut'est (la complémentaire santé, le régime obligatoire des professions libérales et le régime obligatoire des agents territoriaux et hospitaliers) est géré par un outil distinct. Sachant qu'un adhérent peut être identifié dans deux de ces métiers (voire les trois), le premier objectif était de consolider les données de ces trois bases de façon à avoir dans Selligent un identifiant unique pour chaque personne protégée. Cet identifiant unique améliore significativement la qualité des données, puisqu'une modification des coordonnées d'un adhérent ne doit plus être répercutée dans les différents outils.

Ensuite, il a fallu mettre en place des interfaces spécifiques entre ces trois systèmes et Selligent afin d'afficher dans le CRM l'information métier qu'ils contiennent. Ainsi, chaque utilisateur dispose désormais du dossier complet de l'appelant (situation administrative, historique des prestations, des cotisations, etc.), par une simple connexion à Selligent.



Le siège de mut'est à Strasbourg

› La clé de voûte de la fidélisation

Aujourd'hui, tous les appels des adhérents aboutissent au centre d'appels. Enzo Masselucci, superviseur du centre d'appels, nous en détaille le fonctionnement : « Lorsqu'un téléopérateur reçoit un appel, il recherche la fiche de l'appelant sur la base de son nom, de son numéro d'adhérent ou de son numéro de sécurité sociale. Il vérifie les coordonnées de l'appelant et les met à jour si nécessaire. Ensuite, on entre dans le vif du sujet : quelle est la raison de l'appel ? »

Comme le téléopérateur a une vue globale sur la situation de l'adhérent, il est capable, dans la majorité des cas, de répondre directement à la question qui lui est posée. « Notre équipe de téléopérateurs multi-métiers traite en direct environ 80% des demandes, les 20% restants étant transmis via Selligent au service compétent. Toutes les demandes, qu'elles aient été prises en charge par le centre d'appels ou qu'elles aient fait l'objet d'un traitement par le service concerné, sont enregistrées dans Selligent, de manière à permettre un reporting statistique mensuel », précise-t-il.



› Une oreille attentive

En termes relationnels, mut'est a la conviction d'avoir répondu à une attente : « Nous sommes redevenus une organisation à l'écoute de ses adhérents. Nous avons toujours eu la volonté de placer l'adhérent au centre de nos préoccupations et de lui offrir une qualité de service optimale, et nous pouvons dire aujourd'hui que nous y sommes parvenus », affirme Gérard Spahn.

Victime de son succès, l'organisation a d'ailleurs dû renforcer les effectifs de son centre d'appels pour faire face à la demande.

A présent, elle souhaite aller plus loin et analyser les raisons qui poussent ses adhérents à l'appeler, convaincue que cette analyse lui permettra de dégager des pistes d'amélioration qui, à terme, déboucheront sur une réduction du nombre d'appels entrants.

› Le réflexe Selligent

De manière générale, si les adhérents sont les grands bénéficiaires de la mise en place de cette nouvelle plate-forme, le sentiment de satisfaction est également très fort parmi les collaborateurs de mut'est, comme le confirme Gérard Spahn : « Au bout d'un an, on peut dire que les utilisateurs, tous services confondus, ont véritablement acquis le réflexe Selligent. Auparavant, ils allaient chercher l'information dans les différents outils métiers ; aujourd'hui ils savent que Selligent est un point d'entrée unique où ils peuvent retrouver l'ensemble de l'information relative à un adhérent. »



La mise en place de
notre centre d'appels est
une véritable réussite en termes
d'amélioration de la qualité de
nos services, de satisfaction
de nos adhérents et de
motivation de
notre personnel.



Jean-Marc Schmidt | Directeur Général

Il souligne aussi que la mise en place de Selligent a permis de dégager les services administratifs de gestion et de production de l'impact téléphonique : « Le temps que nos agents perdaient autrefois à répondre aux appels téléphoniques, ils peuvent aujourd'hui le consacrer à leur métier. Nous y gagnons donc en productivité et en qualité du travail. »

› Un succès humain

Pour Jean-Marc Schmidt, au-delà du succès purement technique, la mise en place de la plate-forme est également un succès humain : « Nos téléopérateurs ont bénéficié d'une formation complète, ils ont à leur disposition un outil très convivial et travaillent dans un cadre agréable. Qui plus est, il est rare qu'ils aient affaire à un adhérent mécontent. A tel point que nous pouvons aujourd'hui compter sur une équipe motivée et heureuse d'être là. »



Selligent est le progiciel de référence pour les téléopérateurs du centre d'appels de mut'est.

➤ Prochaine étape : les appels sortants

Forte du succès de cette première phase, mut'est envisage à présent d'élargir l'utilisation de Selligent à la gestion des appels sortants. Cette évolution devrait apporter deux avantages majeurs : d'une part, en remplaçant certains courriers postaux par le téléphone, mut'est pourra communiquer plus facilement avec ses adhérents et accélérer le traitement administratif ; et d'autre part, elle pourra mener des actions de conquête de parts de marché.

Le mot de la fin reviendra à Jean-Marc Schmidt : « Ce projet était un challenge ambitieux, mais nous avons pris plaisir à travailler avec des gens réactifs, à l'écoute de nos attentes, et qui de surcroît ont respecté les délais et les prix fixés. La mise en place de notre centre d'appels est une véritable réussite qui ne se mesure pas nécessairement sur le plan financier, mais plutôt en termes d'amélioration de la qualité de nos services, de satisfaction de nos adhérents et de motivation de notre personnel. »

➤ À propos de Selligent

Leader européen du marketing interactif et de la gestion de la relation client, Selligent édite depuis 1990 des solutions opérationnelles, collaboratives et analytiques qui soutiennent et dynamisent l'organisation, l'action et les dialogues interactifs des équipes en contact direct avec les clients, prospects et relations d'affaires. Ces solutions permettent aux départements marketing, vente, service et conseil de développer des relations résolument interactives, performantes et durables avec l'ensemble de leurs interlocuteurs et écosystèmes. Selligent propose une démarche unique qui allie agilité, pragmatisme et implication et garantit à ses clients un retour sur investissement rapide et significatif.

Retrouvez tous nos témoignages clients sur www.selligent.com/success

www.selligent.com