

Centre d'appels: Mondial Assistance passe en automatique

Mondial Assistance automatise le traitement de ses demandes, depuis ses deux centres d'appel téléphonique jusqu'à ses prestataires. La compagnie d'assurance gère des demandes de services (jardinage, aide à domicile, garde d'enfants ...) pour le compte de ses donneurs d'ordre (banques, compagnies d'assurance...) avec lesquels des particuliers ont souscrit des contrats .

Depuis septembre, elle a traité 3.000 demandes via le système de transmission électronique des demandes qu'elle a mis en place à cette date. « Avec des gains de temps considérables », estime Patrick Joly, directeur prestataires et achats France de Mondial Assistance. Son estimation : hors cas simples, le temps de traitement des demandes est divisé par trois ou cinq selon la complexité de la demande chez le « chargé d'assistance » de la plate-forme d'appel, et entre deux et quatre fois côté prestataire.

Concrètement, lorsqu'un bénéficiaire du service (une personne qui a souscrit à un contrat avec une banque ou un assureur, par exemple), s'adresse à la plate-forme téléphonique de Mondial Assistance, les « chargés d'assistance » saisissent le contenu de la demande dans le système d'information. Ils les ajoutent aux informations déjà possédées sur le bénéficiaire. Les données ainsi recueillies sont diffusées sur un 'extranet', auquel accèdent les prestataires. Celui qui a été sélectionné pour cette prestation reçoit une alerte.

Ensuite, les prestataires qui le souhaitent peuvent recevoir directement la commande dans leur système d'information, via un outil en service Web. L'outil gère également le flux « retour » : acceptation ou non du prestataire, suivi de la prestation, jusqu'à l'étape de facturation s'il y a lieu. Auparavant, la transmission des commandes se faisait par téléphone et fax.

Un extranet de plus

L'extranet a été développé en J2E, en interne, en deux mois.

« Nous avons l'expérience de la mise en place d'extranet destinés à nos clients donneurs d'ordre, par exemple avec des constructeurs automobiles où les directions après-vente ou les départements 'garanties' ont directement accès aux informations relatives aux travaux réalisés sur les véhicules ainsi que sur les durées d'immobilisation. Ils disposent ainsi d'une visibilité sur l'état d'avancement de la réparation des véhicules de la flotte. »

« Nous avons capitalisé sur des outils extranet personnalisables avec des architectures ouvertes et évolutives qui constituent de véritables outils de pilotage », commente Patrick Joly.

Et qu'en est-il de l'application en service Web ?

« Nous avons contacté les éditeurs de solutions logicielles qui relaient les prestations de services à la personne. Ils ont accepté de développer des connecteurs qui viennent interroger notre plate-forme, et intègrent les données dans leurs propres applications », ajoute Patrick Joly.

Pour l'instant, deux prestataires importants ont choisi cette solution d'intégration. Ce sont des structures nationales qui représentent plusieurs milliers d'intervenants.

Une centaine d'autres prestataires se connectent sur l'extranet.

Mondial Assistance entend ainsi accroître ce chiffre et vise 100% des prestataires intégrés au système en 2009, du moins dans le périmètre des services à la personne (au sens de la loi Borloo).

A noter que le réseau de Mondial Assistance comporte plusieurs milliers de prestataires.

A l'autre bout de la chaîne, Mondial Assistance envisage d'étendre l'automatisation du traitement jusqu'au bénéficiaire du service, lequel pourrait passer commande pour des services via internet, sur des sites mis à disposition par les donneurs d'ordre de la société (banques...).

« *Nous pourrions proposer des maquettes ou des réflexions en 2009 ou 2010* » anticipe Patrick Joly.