

Groupama Phoenix optimise la **gestion des sinistres** de ses assurés grâce aux solutions GEOCONCEPT

Groupama Phoenix, filiale de Groupama en Grèce, a choisi GEOCONCEPT, concepteur leader de technologies d'optimisation géographique, pour améliorer les performances de son pack services automobile « Anesis Car Services », et ainsi optimiser le traitement des sinistres de ses clients.



Groupama Phoenix

Groupama Phoenix en quelques chiffres...

- Création en 2007
- Plus de 350 000 clients
- 6^{ème} assureur Non-Vie avec une part de marché de 4,20 %
- 10^{ème} assureur Vie avec une part de marché de 2,60%
- Chiffre d'affaires 2009 : 186,2 M Euros
- 400 collaborateurs

Le challenge de Groupama Phoenix : développer un pack services automobile gratuit orientant avec précision ses assurés lors d'un sinistre

Groupama, groupe mutualiste français d'assurance et de banque, a acquis en 2007 la société grecque Phoenix MetroLife, renforçant ainsi sa présence à l'international. De cette acquisition est née la filiale Groupama Phoenix.

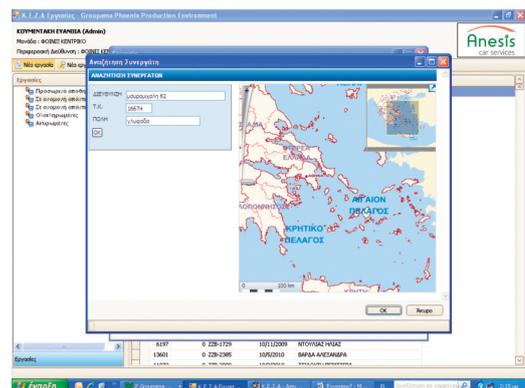
Groupama Phoenix fait depuis partie des 10 premiers assureurs grecs et propose une offre complète à destination des particuliers et professionnels tant en assurance vie qu'en assurance non-vie. Son activité, orientée vers les particuliers comme les professionnels, s'est déployée dans plusieurs branches :

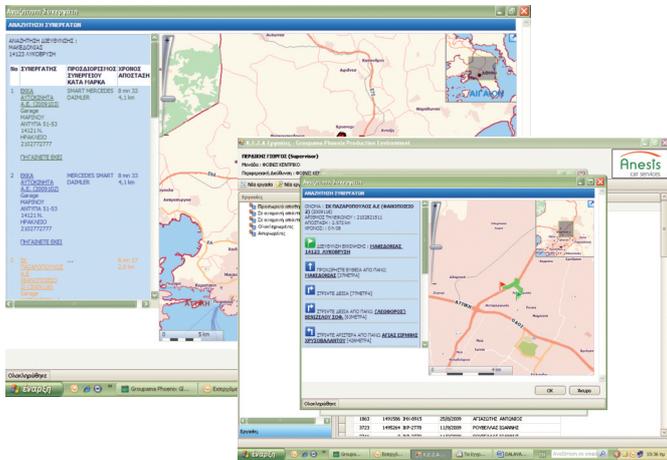
- Habitation
- Vie et prévoyance
- Santé
- Transport de marchandises
- Auto
- Business
- Marine

Fin 2008, Groupama Phoenix a décidé de développer une nouvelle stratégie pour la branche Auto et de proposer à ses

clients de bénéficier d'un véritable pack de services gratuits, pour les accompagner lors d'un sinistre (accidents, pannes automobiles, etc.)

En outre, Groupama Phoenix a dû réfléchir à une approche locale de ce pack de services, car les pratiques automobiles sont spécifiques en Grèce. Le constat n'est en effet que rarement utilisé, et beaucoup de litiges sont recensés après un accident, avec des difficultés pour l'assureur à trancher en faveur d'un des conducteurs. Pour y remédier, Groupama Phoenix a orienté sa réflexion vers une solution innovante qui implique notamment un déplacement sur les lieux dès que survient le sinistre, ainsi qu'un service de conseil et d'orientation du client vers le prestataire le plus proche. Une approche nécessitant une géolocalisation précise des prestataires et des sinistrés pour permettre aux opérateurs du Centre de Relation Clients d'orienter rapidement et efficacement les assurés.





La réponse adaptée de GEOCONCEPT : GeoWeb Call Center, la plate-forme de composants géographiques dédiée aux centres d'appels

Les premiers accords avec les prestataires sont finalisés en janvier 2009 et en avril de la même année, Groupama Phoenix lance Anesis Car Services. La société devient ainsi le seul acteur du marché grec à proposer un pack de services gratuit à ses assurés. Pour la partie optimisation géographique de son offre, la filiale grecque oriente son choix vers la plate-forme dédiée aux centres d'appels de GEOCONCEPT : *GeoWeb Call Center*, qui permet au Centre de Relation Clients d'orienter efficacement les assurés vers l'un des 90 réparateurs du réseau qui ont été géocodés.

Composée d'un ensemble de Web Services facilement intégrables et personnalisables ainsi que de la base cartographique NAVTEQ à la rue, *GeoWeb Call Center* enrichit les applications existantes de Groupama Phoenix de fonctions géographiques avancées. Entièrement traduite en grec à l'occasion du projet, la solution est parfaitement opérationnelle. Grâce à cet outil, les gestionnaires peuvent désormais établir un nouveau dispositif d'actions :

- Lorsqu'un sinistre survient, un prestataire se déplace sur le lieu de l'accident, prend des photos et collecte des informations sur le client (numéro de téléphone, copie de la carte grise...)
- Ce dossier électronique est transmis directement au siège de Groupama Phoenix à Athènes afin qu'il soit traité le plus rapidement et efficacement possible
- Le jour ou le lendemain du sinistre, un des quatre téléopérateurs du Centre de Relation Clients contacte l'assuré pour le service Anesis Car Services*
- Dès que l'assuré a accepté, l'opérateur se connecte à GLASS, outil propriétaire de Groupama à partir duquel on accède à la technologie Geoconcept. Il saisit les coordonnées du lieu de l'accident (code postal) et l'outil propose une liste de prestataires présents dans la zone définie par l'assuré.
- Une fois le réparateur choisi, son adresse, une carte et un itinéraire sont transmis à l'assuré par SMS ou MMS
- Le réparateur est payé directement par Groupama Phoenix via un virement banque à banque, un process vraiment

révolutionnaire dans un pays où l'automatisation des transferts n'est pas chose commune

- Le véhicule défectueux est pris en charge, réparé, nettoyé et restitué à son propriétaire dans les plus brefs délais. Pendant ce temps l'assuré bénéficie d'un véhicule de courtoisie.

Bilan positif pour Groupama Phoenix : Anesis Car Services fait l'unanimité auprès des assurés

Grâce à la solution GEOCONCEPT, Groupama Phoenix a optimisé la gestion des sinistres et ainsi amélioré la satisfaction de ses assurés. La société dispose en effet d'arguments pour les convaincre, tels que bien sûr, le pack gratuit des 7 services Anesis, unique sur le marché Grec, mais aussi la géolocalisation des sinistres en temps réel ou encore un large réseau de 90 prestataires, que l'on peut retrouver à travers une recherche selon le temps d'accès ou la distance routière. Autant de fonctionnalités qui permettent d'apporter aux assurés une assistance performante, véritable gage de confiance et de professionnalisme, à travers un service de proximité particulièrement réactif.

La solution GEOCONCEPT retenue par Groupama Phoenix a permis d'améliorer la productivité des téléopérateurs du Centre de Relation Clients, qui peuvent trouver instantanément le bon prestataire, au bon endroit et au bon moment. On constate par ailleurs un excellent taux de satisfaction du service Anesis de 97%. Un résultat sans surprise supérieur à celui enregistré pour les assurés qui choisissent leur propre réparateur en dehors du réseau Anesis Groupama Phoenix.

Patrick Savre, directeur Adjoint du Département Assurances Automobiles de Groupama Phoenix commente : « *Localiser précisément nos clients lors d'un sinistre et les orienter vers le prestataire le plus proche permet à nos opérateurs de gagner en efficacité et en qualité de service. Nous entretenons ainsi une relation durable et sereine avec nos clients* ».

Enfin, Groupama Phoenix a amélioré son image grâce aux nombreuses retombées médiatiques que le caractère innovant d'Anesis a générées. Un plus qui a conforté la société dans son intention d'ajouter au sein du pack une nouvelle catégorie de prestataires « bris de glace », géocodés et enregistrés dans l'outil GEOCONCEPT. Et pourquoi pas d'étendre le concept à d'autres branches d'activité telle que la branche « Habitation ». A suivre !

 **Groupama Phoenix : Les services Anesis**

Fast Pass : l'assuré devient prioritaire chez les prestataires partenaires

Garantie : l'assuré bénéficie d'une garantie de 3 ans sur les réparations effectuées

Total Clean : lavage intérieur et extérieur du véhicule avant restitution

Check 20 : un contrôle 20 points du véhicule

Auto pay-off : les réparateurs sont payés directement pour les réparations

Free move : véhicule de courtoisie prêté à l'assuré aussi longtemps que durent les réparations

Pick and Bring : véhicule pris en charge et restitué à l'endroit défini par l'assuré