

GEOCONCEPT **optimise** le traitement des sinistres des clients de MAAF

MAAF, dont l'activité principale est l'assurance des biens et des personnes a choisi GEOCONCEPT, leader européen des logiciels d'optimisation cartographique, dans le but d'être plus réactive face à la gestion des situations d'urgences auxquelles font face ses clients.



— L'enjeu de MAAF : améliorer le temps de résolution des sinistres de ses clients

Avec plus de 4 000 sinistres à traiter par jour, tels que dégâts des eaux, incendies, circulation ou vol, MAAF se doit d'optimiser les prises de décision urgentes et de trouver rapidement des prestataires qualifiés et proches des clients pour traiter les sinistres.

Pour répondre à cette problématique et soucieux de proposer un service de « référence qualité-prix », MAAF recherche un outil lui permettant d'optimiser l'affectation d'experts afin d'intervenir rapidement sur site.

L'enjeu d'une telle solution est de pouvoir proposer en temps réel, au gestionnaire du dossier sinistre, les prestataires qualifiés les plus proches du lieu du sinistre.

Outre cette notion de performance, l'outil doit rester indépendant du système d'information et simple d'utilisation pour les gestionnaires qui en ont une utilisation quotidienne.

Critères de recherche

MAAF SA PRI REPARATEUR AUTO CARROSSERIE

Adresse (n° et rue) : 67 RUE DU FAUBOURG SAINT-MARTIN Dépt : 75 Code postal : 75010 Pays :

Commune : PARIS

Liste

	CP	Ville	Dist. / Durée
RUE ERNESTINE	75018	PARIS	2 KM 5 MN
RUE REBEVAL	75019	PARIS	2 KM 6 MN
RUE CAULAINCOURT	75018	PARIS	3 KM 7 MN
RUE EMILE LEPEU	75011	PARIS	3 KM 6 MN
RUE DE L OOURCQ	75019	PARIS	3 KM 6 MN
RUE DE L OOURCQ	75019	PARIS	3 KM 6 MN
R DU FAUBOURG SAINT MAF	75010	PARIS	992 M 2 MN
RUE AMELOT	75011	PARIS	1 KM 3 MN
AVENUE DE LA REPUBLIQUE	75011	PARIS	1 KM 3 MN

Nouv. Recherche Carte Itinéraire

Recherche du prestataire le plus proche

La réponse adaptée de GEOCONCEPT : GeoWeb Call Centers

MAAF lance un appel d'offre afin de trouver un outil répondant parfaitement à ses exigences. A l'issue d'une phase de prototypage réalisée avec plusieurs éditeurs, le choix de MAAF se porte sur GEOCONCEPT qui propose une solution répondant à ses attentes et besoins, notamment en termes de facilité d'intégration des données dans l'environnement technique de MAAF, et de performance, puisque les temps de réponse à l'utilisateur final sont très réduits.

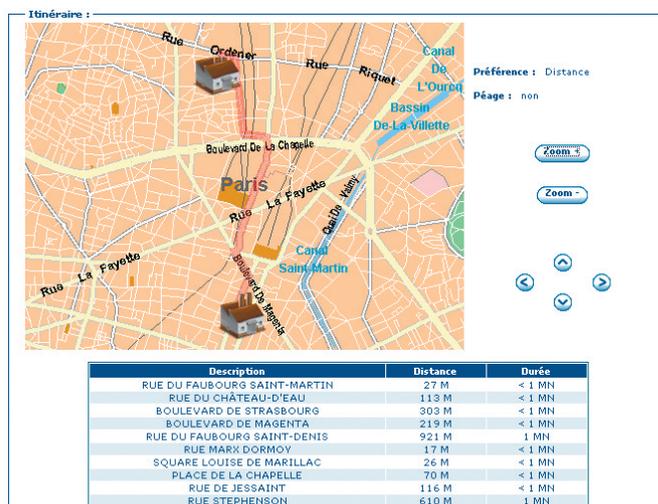
Egalement fort de son expérience dans la mise en place de projets similaires, GEOCONCEPT met en place en quelques mois sa solution **GeoWeb Call Centers**, véritable plate-forme d'assistance en ligne qui enrichit les applications existantes de fonctions cartographiques précises et qui optimise l'affectation des ressources afin d'apporter aux bénéficiaires de MAAF un service de proximité particulièrement réactif.

Développée en intranet, et livrée en standard avec le référentiel NAVTEQ, leader mondial de la cartographie numérique, **GeoWeb Call Centers** donne accès à des fonctions de :

- géocodage (transformation en batch ou à la volée d'une adresse en coordonnées x, y) afin de pouvoir visualiser sur une carte les prestataires ou obtenir les coordonnées géographiques du lieu du sinistre
- calcul de distance lors de la recherche du prestataire
- calcul d'itinéraires lors de la recherche du prestataire
- affichage cartographique lors du choix du prestataire

Avec **GeoWeb Call Centers**, les gestionnaires MAAF peuvent ainsi à partir de l'adresse du sinistre, localiser les prestataires les plus proches de la zone concernée. Une fois les paramètres réglés et les adresses des prestataires rentrées, toutes les équipes habilitées peuvent avoir accès et utiliser simplement le logiciel.

Et aujourd'hui, ce sont près de 1 500 personnes qui utilisent la solution quotidiennement. En termes de bénéfices, cette solution apporte un réel gain



Calcul d'itinéraire

qualitatif aux gestionnaires de MAAF. Ils sont amenés à gérer environ 4 000 sinistres par jour et ont donc besoin d'un calcul de distances optimisé afin de satisfaire au mieux leurs clients tout en restant productifs. Depuis la mise en place de la solution, accompagnée en parallèle d'actions menées par MAAF, dans 80% des cas un prestataire à moins de 50 km du client est proposé. Grâce à cet outil, couplé aux interfaces et solutions développées en interne, un maximum de sinistres peut donc être traité rapidement et surtout efficacement, pour une entière satisfaction des clients actuels et futurs.

« En localisant sur une carte nos prestataires et en optimisant l'affectation des ressources, nous gagnons en efficacité dans le traitement des sinistres. Ce qui nous permet d'entretenir une relation durable et sereine avec nos clients » conclut Christophe Margani, direction Informatique et Télécommunications de MAAF.

Le groupe MAAF

Créé en 1950, le groupe mutuel MAAF Assurances compte aujourd'hui parmi les tout premiers assureurs généralistes en France.

Il emploie aujourd'hui plus de 6 800 salariés et propose à ses 3,8 millions de sociétaires et clients des solutions globales en

assurances (auto, habitation, risques professionnels mais aussi santé, prévoyance, assurance vie...) et des services à forte valeur ajoutée (assistance, crédits...) tout cela au prix le plus juste et avec une recherche d'efficacité optimale.

cf. www.maaf.fr