



## Allo Assurances

Allo Assurances augmente sa productivité et la qualité de son service clients grâce à FlyDoc.



Société de courtage en assurances, Allo Assurances a choisi un positionnement original en proposant toutes les assurances par téléphone via un numéro d'appel unique le 0890 460 071 et sur Internet via son site Web [www.alloassurances.com](http://www.alloassurances.com). Pour optimiser la productivité de son centre d'appel, clef de la qualité de ses services, Allo Assurances a choisi d'utiliser le service FlyDoc. Associé à son système d'informations et à son progiciel SAGE, FlyDoc lui permet d'automatiser et d'externaliser l'envoi de la totalité de ses recommandés, et de dématérialiser la réception et l'envoi de plus de 3 000 fax par mois.

### Le contexte

Basé à Valence, dans la Drôme, le centre d'appel d'Allo Assurances assure la gestion complète des dossiers clients pour le compte de ses agences et des agents d'assurance : établissement des contrats et modifications, émission des quittances, relances des impayés, gestion des sinistres, réponse aux demandes de devis... Une gestion qui génère quotidiennement de nombreux échanges par fax, téléphone et e-mail entre le centre et ses interlocuteurs.

### Le besoin

Composé de 25 personnes, ce centre est le coeur de l'activité d'Allo Assurances. La société de courtage souhaitait donc en augmenter la productivité, ceci notamment en optimisant deux de ses processus de gestion quotidiens :

#### Automatiser et externaliser l'envoi des recommandés

Le service contentieux envoie entre 20 et 170 recommandés par jour. Réalisé jusqu'alors à la main, l'envoi des recommandés mobilisait des ressources pour un travail fastidieux sans valeur ajoutée.

#### Faciliter la réception et l'envoi des fax

Principal outil de communication du centre de production d'Allo Assurances avec ses interlocuteurs (cabinets d'assurances, agents, clients...), le fax était devenu un véritable casse-tête pour les collaborateurs de l'entreprise : problèmes de routage, consommation de papier, nécessité de quitter son poste de travail pour envoyer un fax urgent, "embouteillage" des machines fax disséminées aux 4 coins des bureaux, attente inutile pour vérifier qu'un fax de plusieurs pages est bien passé... Sans compter les problèmes liés à la maintenance des fax : toner à remettre, bourrages, indisponibilités techniques ...

Ses collaborateurs utilisant leurs e-mails tous les jours, Allo Assurances souhaitait donc que chacun d'eux puisse envoyer et recevoir ses fax à partir de son poste de travail. Un processus leur permettant, par ailleurs, d'être plus autonomes au quotidien.



**Une solution comme FlyDoc combine plusieurs avantages : rapidité et gain de temps, simplicité, autonomie rendue au collaborateur, économies sur les coûts de matériels. Elle contribue donc de manière générale à l'augmentation de la productivité de l'entreprise et à la qualité du service rendu à nos clients."**

Nicolas Ayme ■ Chargé de Clientèle  
et Responsable Informatique ■ Allo Assurances

### La solution

FlyDoc a su répondre à ces deux problématiques en mettant en place une solution adaptée et personnalisée directement reliée au système d'information d'Allo Assurances.

#### Une solution spécifique pour automatiser l'envoi de recommandés en sortie du système d'information

Grâce à une application spécifique mise en place par Esker, le processus de relances d'Allo Assurances a été totalement automatisé et l'émission de recommandés se fait, à présent, directement en sortie du système d'information de l'entreprise.

Ainsi, chaque matin, sans intervention manuelle, un fichier regroupant l'ensemble des relances à envoyer en recommandés arrive sur le poste de la personne en charge du contentieux. Un simple clic suffit alors pour valider l'envoi et les recommandés partent.

## « Esker a su s'adapter à notre demande en développant une solution sur mesure et en étant constamment à l'écoute pour apporter les réponses dont nous avons besoin. »

Nicolas Ayme ■ Chargé de Clientèle et Responsable Informatique ■ Allo Assurances

### La réception et l'envoi de 3 000 fax de 7 à 8 pages en moyenne chaque mois

Grâce à FlyDoc :

- les fax entrants sont automatiquement dirigés vers des boîtes e-mails créées spécifiquement à cet effet. Ils sont ensuite attribués par les assistantes aux collaborateurs concernés.
- les collaborateurs peuvent envoyer leurs fax directement depuis leurs postes de travail et y associer des documents venant indifféremment de Windows ou de "l'appliquatif maison", et ceci quel que soit leur format (Word, PDF, XLS, Tiff, TSE pour s'interfacer au logiciel de comptabilité SAGE...). Il ne suffit plus alors que de cliquer sur l'icône FlyDoc et de suivre l'assistant d'envoi.

### Les bénéfices

#### Des économies de papier et de temps

- Pour l'envoi des recommandés, le gain de temps peut atteindre une heure par jour.
- Pour les fax, chaque collaborateur les reçoit aujourd'hui par e-mail, sur son poste sans avoir à se déplacer et peut les envoyer aussi simplement qu'un e-mail, sans avoir à se soucier de savoir si un télécopieur est disponible. Grâce aux outils de suivi proposés par FlyDoc, ils peuvent également savoir si le fax a été reçu, en temps réel et sans avoir à se déplacer au télécopieur.

#### Une optimisation de la chaîne de la relation client avec la possibilité d'archiver tous les documents électroniques

Une fois le fax reçu par e-mail, chaque collaborateur peut le rattacher à la fiche client ou prospect dans le progiciel métier.

### Une plus grande réactivité et un service client amélioré

En conséquence, grâce à ce dispositif, les demandes de devis sont, par exemple, traitées plus rapidement, et sans avoir à manipuler de papier.

#### A propos d'Allo Assurances

Créée en 1991, Allo Assurances est une société de courtage en assurances. Basée à Valence, dans la Drôme, Allo Assurances propose une large gamme de produits d'assurance à des agents d'assurance dans toute la France pour répondre aux exigences des clients particuliers, artisans, entrepreneurs ou professions libérales. Allo Assurances commercialise également ses produits en direct sur la région Rhône-Alpes et via un réseau d'une dizaines d'agences réparties en France.

Allo Assurances propose tous types de protection avec une spécialisation sur les risques aggravés, notamment les "malussés", assurances autos pour des personnes ayant des Malus importants.

Allo Assurances est une entreprise April Développement, filiale du Groupe April ([www.aprilgroup.com](http://www.aprilgroup.com)). Coté sur Euronext Paris, le Groupe April emploie 2 000 personnes, gère plus de 2,2 millions d'assurés et a réalisé un chiffre d'affaires de 339 millions d'euros en 2005.

[www.alloassurances.com](http://www.alloassurances.com)

©2010 Esker S.A. Tous droits réservés. Esker et le logo Esker sont des marques commerciales de Esker. Toutes les autres marques mentionnées dans ce document appartiennent à leurs propriétaires respectifs.