

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 18 octobre 2018

CNP Assurances optimise l'expérience clients avec Dial Once

Testée depuis l'année dernière par CNP Assurances, la solution Dial Once de SVI visuel (serveur vocal interactif) a d'ores et déjà permis d'améliorer et de simplifier le parcours client. Dans le cadre de l'accélération de sa transformation digitale, CNP Assurances vient de signer un contrat de 3 ans avec la start-up pour déployer cette solution innovante à l'ensemble des clients de ses partenaires distributeurs.

Pour fluidifier l'accueil téléphonique et améliorer l'expérience clients, CNP Assurances déploie la solution Dial Once à tous les clients, assurés et bénéficiaires de ses réseaux partenaires, qui contactent un de ses services. Ce « serveur visuel interactif » est accessible sur l'ensemble des terminaux (desktop, tablette, smartphone) et sur tous les OS (Android et iOS), 24 H/24 et 7 jours/7. Depuis décembre dernier la solution a été utilisée par plus de 80 000 clients qui ont ainsi pu, de façon simple et autonome, trouver une réponse à leur question soit sur une page de l'interface ou via un formulaire (pour 22 % d'entre eux), par e-mail, SMS, sur le site clients de CNP Assurances ou auprès d'un conseiller. 23 % des sessions sur l'interface Dial Once ont été réalisées en « horaires fermés » soit hors des horaires d'ouverture du service clients de CNP Assurances.

Une solution agile et en perpétuelle évolution

Dans un souci d'améliorer en continu la qualité liée à la prise en charge des contacts clients, l'interface leur permet de laisser leur avis à l'issue de chaque appel. Grâce à ces retours, les équipes de CNP Assurances ne cessent d'améliorer les parcours digitaux existants.

“

L'expérimentation de la solution Dial Once auprès de nos clients français a permis d'améliorer de façon notable l'accueil téléphonique et le parcours clients avec des alternatives permettant de trouver rapidement et simplement une réponse à sa question ou, à défaut, d'être orienté vers le bon interlocuteur. Déployé selon une méthode agile, ce projet d'amélioration de la qualité de la relation clients ne cesse d'évoluer au fur et à mesure des attentes de ses utilisateurs.

Marc Namblard

Responsable évolutions stratégiques des systèmes d'informations de CNP Assurances



“

La solution Dial Once simplifie et complète le parcours client téléphonique classique et propose une alternative digitale pour rendre le client autonome et lui permettre de trouver les réponses à ses questions sur des plages horaires élargies de façon simple et ludique.

Charles Dunston
CEO de Dial One



À propos de CNP Assurances

CNP Assurances est le 1^{er} assureur de personnes en France avec un résultat net de 1 285 M€ en 2017. Le Groupe est présent en Europe et en Amérique latine, avec une forte activité au Brésil, son second marché.

Il compte plus de 38 millions d'assurés en prévoyance/protection dans le monde et plus de 14 millions en épargne/retraite. Assureur, coassureur et réassureur, CNP Assurances conçoit des solutions de prévoyance et d'épargne innovantes. Elles sont distribuées par de nombreux partenaires et s'adaptent à leur mode de distribution, du réseau physique au 100 % online, et aux besoins des clients de chaque pays.

CNP Assurances est cotée à la Bourse de Paris depuis octobre 1998 et s'appuie sur un actionnariat stable (la Caisse des Dépôts, La Banque Postale, le Groupe BPCE et l'Etat français).

À propos de Dial Once

Fondée en 2015 à Paris, la société Dial-Once propose une solution de relation client qui dirige les appels vers les contenus et canaux de communication de l'entreprise, via une plateforme de contact intelligente.

Elle permet ainsi de fluidifier et d'optimiser le parcours client, de garantir des réponses rapides et de qualité, et, in fine, d'optimiser le taux de satisfaction client. La solution Dial-Once s'interface avec toutes les principales solutions de relation client du marché. Dirigée par Charles Dunston, la société emploie une vingtaine de collaborateurs.

Elle a réalisé une première levée de fonds de 2 millions d'euros début 2016, notamment auprès de Ventech et de BGV.

Pour en savoir plus : <https://www.dial-once.com/>

Contacts presse

CNP Assurances :

Florence de Montmarin | 01 42 18 86 51

Tamara Bernard | 01 42 18 86 19

servicepresse@cnp.fr

Suivez nous sur :

