

COMPLEMENTAIRE SANTE : VERSPIEREN REFOND L'EXPERIENCE CLIENTS ONLINE POUR UN QUADRUPLE BENEFICE SALARIE- DRH

Verspieren, premier courtier français à capital familial, accélère sa transformation numérique en organisant la refonte de son extranet Santé pour l'ensemble des assurés et les services de direction des ressources humaines. monespace.verspieren.com vise à renforcer la qualité des services et à améliorer la satisfaction client.

monespace.verspieren.com est une plateforme qui a été établie suite à la synergie de plusieurs groupes de travail. Des assurés ont pu ainsi donner leurs avis et indiquer leurs attentes tout en testant la pertinence du parcours utilisateurs. Parallèlement, une table ronde avec des DRH a permis de comprendre leurs besoins pour accroître l'utilisation de l'extranet.

Ce nouvel outil a pour fonction de révolutionner la relation client dans le domaine des assurances de personnes. Ce nouvel espace digital entièrement reconfiguré apporte un quadruple bénéfice dans la relation salarié-DRH.

Un accès simplifié à la complémentaire santé

monespace.verspieren.com a été créée en responsive design et se décline ainsi sur différents supports, du mobile au desktop, pour permettre aux assurés et aux DRH une connexion continue, fluide et intuitive. Les salariés peuvent de façon autonome, accéder à l'ensemble des services complémentaire Santé en tout temps et tout lieu. Les DRH sont dès lors moins sollicités et peuvent se consacrer à des missions à plus forte valeur ajoutée.

Un service conçu pour tous les assurés

Dans ce contexte d'évolution digitale, Verspieren n'oublie pas pour autant la nécessité d'un accompagnement humain. Et notamment sur des sujets comme la santé qui génèrent auprès des assurés de nombreuses questions. Verspieren assure un rôle de conseil et d'accompagnement de proximité. Pour cela, il double son équipe du service Relation assurés sur la période la plus importante entre novembre et février et développe des outils d'aide (avatar, tchat, cobrowsing). Cette garantie d'une satisfaction client conforte ainsi le bon choix du DRH en matière de complémentaire.

Une mise en valeur de l'efficacité de la complémentaire santé

Cette plateforme a pour objectif de permettre aux salariés de prendre conscience de l'efficacité de leur complémentaire Santé. Ces derniers pourront se rendre compte de toutes les dépenses qu'ils n'ont pas eues à régler grâce aux garanties de leur contrat. Cet objectif contribue à valoriser le contrat sélectionné et la qualité du DRH.

Un accompagnement dans le choix du meilleur parcours de soin

Verspieren assure un équilibre financier en matière de soins, et la pérennité du contrat d'entreprise. Cet équilibre est maintenu par le biais de conseils sur la maîtrise des dépenses, des informations sur les évolutions du contrat et des suggestions d'orientation vers les réseaux de soins. En maintenant l'équilibre du régime Santé, le DRH devient acteur du maintien de paix sociale au sein de son entreprise.

Ces solutions sont d'ores et déjà appréciées par les assurés. 75% estiment être satisfaits par l'avatar et 95% par le tchat. L'ancienne plateforme correspondait à 35 000 connexions par jour, et monespace.verspieren.com compte largement devancer ces chiffres.

« Nous sommes sans cesse à la recherche d'outils numériques innovants pour reconsidérer l'expérience client. Les solutions développées émergent par une co-construction avec nos clients pour garantir des offres optimales. Les outils que nous mettons en place ne sont pas figés, mais évolueront au fil du temps dans une démarche de progrès continu. » argumente Aïcha Mahloul, Chief digital officer de Verspieren.

A PROPOS DE VERSPIEREN

Maison-mère du Groupe Verspieren, Verspieren bénéficie du meilleur des métiers du courtage en assurances, porté par sa famille de 22 entreprises. Grâce aux savoir-faire des 2061 collaborateurs du Groupe, Verspieren crée les synergies nécessaires qui garantissent à ses clients les solutions d'assurance les plus adaptées à leurs enjeux. Sa force collective alliée à la puissance financière du Groupe permet à Verspieren d'apporter à ses clients le meilleur de l'assurance, au meilleur prix, en France et à l'international. En 2016, le Groupe Verspieren a réalisé un chiffre d'affaires de 345 millions d'euros.

www.verspieren.com – www.groupeverspieren.com

////////////////////////////////////

CONTACTS PRESSE - WE AGENCY

Aymeric Staub 01 44 37 22 18 - aymeric.staub@we-agency.fr

Elisabeth Pélabon 01 44 37 22 09 - elisabeth.pelabon@we-agency.fr

////////////////////////////////////