



FIDELIA Assistance reçoit l'Argus d'Or 2006 de la meilleure innovation technologique

Lors du concours des Argus d'Or 2006, organisé par l'Argus de l'Assurance le 31 janvier 2007, FIDELIA Assistance s'est vu décerner l'Argus d'Or de l'Innovation Technologique pour son système de reconnaissance vocale et d'identification de la plaque d'immatriculation.

La nouveauté de l'outil réside dans la mise en place d'un serveur vocal interactif identifiant automatiquement les clients après que ceux-ci aient énoncé au téléphone le numéro de leur plaque d'immatriculation.

Cette technologie d'avenir, simple d'utilisation et couplant téléphonie et informatique, a séduit le jury des Argus d'Or composé d'assureurs, car elle permet une mise en œuvre plus rapide des opérations d'assistance et un accueil personnalisé des clients.

Testée au cours de l'été dernier puis généralisée pour les sociétaires de la GMF depuis début septembre 2006, cette innovation a déjà permis un gain de 20% du temps de traitement du dossier d'assistance, contribuant ainsi à améliorer la productivité et la qualité de service.

En 2006, les équipes de FIDELIA Assistance ont géré près de 3.000.000 d'appels téléphoniques, pour traiter toutes les demandes d'interventions (contrats auto, habitation, scolaire, santé, obsèques). L'activité de l'assistance technique (essentiellement dépannage-remorquage pour les véhicules) a généré 286.000 ouvertures de dossiers, l'assistance à domicile 63.000 dossiers et l'assistance médicale 9.000 dossiers.

Souvent pionnière dans son domaine, avec l'inclusion dans les principaux contrats GMF de l'assistance à 0 km en cas de panne et du véhicule de remplacement dès 1990, et de l'accompagnement psychologique dès 2001, FIDELIA Assistance poursuit avec cette nouvelle technologie, sa volonté d'innover.

Les résultats des enquêtes de satisfaction le confirment. Pour 2006, le taux de satisfaction est de 97,6 %. La qualité de service est une préoccupation constante de FIDELIA Assistance. Tout est mis en œuvre pour apporter les meilleures solutions d'assistance à nos clients et ainsi contribuer à leur satisfaction.

Contact Presse : Claude MICHEL
T : 01 47 54 17 10 – cmichel@gmf.fr