

# AdmiralDirekt.de

## Transformation des documents transactionnels

- Amélioration des procédures
- Meilleur avantage concurrentiel
- Réduction des coûts

## ETUDE DE CAS



### Objectifs

AdmiralDirekt.de souhaitait externaliser les tâches de composition, d'impression, de dépôt poste et d'archivage des devis destinés aux nouveaux clients, qu'ils aient été reçus en ligne ou via le centre d'appels. L'assureur souhaitait également garantir un traitement très rapide des devis d'assurance, non seulement par l'intermédiaire de l'outil de génération des devis en ligne, mais aussi par le biais des documents de confirmation envoyés par courrier. L'enjeu était on ne peut plus stratégique : plus le devis écrit est envoyé rapidement, plus le prospect qui le reçoit est susceptible de l'accepter et de souscrire au contrat d'assurance.

### La solution Pitney Bowes

Lorsque le prospect d'AdmiralDirekt.de a répondu à toutes les questions requises pour l'établissement du devis (en ligne ou par via le centre d'appel), un devis doit lui être généralement envoyé par courrier. Les données du devis, quel que soit leur canal d'arrivée, sont transmises au centre de traitement externe de Pitney Bowes et converties en un document d'assurance officiel. Il est ensuite imprimé, mis sous pli et envoyé par courrier dans la même journée. Un tel processus garantit des temps de réponse rapides, permettant à AdmiralDirekt.de d'obtenir un taux optimal de conversion des devis en ventes effectives de polices d'assurance.

Pitney Bowes fournit également un service d'archivage externalisé strictement conforme à toutes les réglementations légales et de protection des données personnelles. L'archivage hors site contribue à un service client réellement efficace. Lorsqu'un client ou un prospect contacte le centre d'appel d'AdmiralDirekt.de pour une question ou pour étendre sa police d'assurance, les documents sont restitués à l'écran de l'opérateur en quasi temps réel. Le conseiller visualise ainsi sur son écran les mêmes documents que ceux dont dispose son interlocuteur.

La solution Pitney Bowes offre également une intégrité totale, attestant que chaque document est envoyé à la personne adéquate. L'optimisation du traitement des courriers garantit que les plis soient en deça des tranches de poids postales, permettant ainsi de réduire jusqu'à 25 % les frais d'affranchissement. De plus, grâce à des reportings complets, l'entreprise peut identifier avec précision le stade de production ou de routage de chaque courrier et en faire part à ses clients.

### Profil du client

Admiral Group plc est la troisième plus grande compagnie d'assurance automobile du Royaume-Uni. En octobre 2007, la compagnie a créé sa filiale allemande, AdmiralDirekt.de, offrant aux clients des tarifs sur mesure sur leurs contrats d'assurance automobiles.

## Résultats

La solution externalisée que Pitney Bowes a mis en place pour AdmiralDirekt.de permet à cet assureur d'obtenir des délais de traitement très rapides de ses devis et applications de polices d'assurance, afin de garantir d'excellents taux de conversion en ventes effectives. Les requêtes et les extensions d'assurance sont traitées efficacement par le centre d'appels, et les documents imprimés sont produits et envoyés pour des coûts optimisés au maximum. Tout cela, sans investissements de capitaux pour AdmiralDirekt.de et la possibilité de faire évoluer les services dès que cela est nécessaire.

## Les avantages de la gestion externalisée des communications client

- Les communications client, via Internet ou le centre d'appels, sont traitées et converties dans un format compatible avec les systèmes d'information internes, permettant ainsi une prise de décision rapide.
- Gains de productivité, sur les coûts et l'automatisation des process grâce à la visualisation des documents par le centre d'appels et à l'optimisation des envois postaux.
- L'intégrité garantit la sécurité des données et le respect des réglementations.
- Amélioration des délais de traitement des demandes client et des envois de devis.
- Meilleure satisfaction des clients et augmentation du taux de conversion en ventes effectives.

## Sita Schwenzer, Directeur général, AdmiralDirekt.de

« Les services Pitney Bowes couvrent l'intégralité des processus, depuis la production du document jusqu'à son archivage. Ainsi, nous n'avons qu'un seul point de contact pour toutes ces activités. Pitney Bowes est un partenaire fiable qui travaille à nos côtés depuis le début. Leur expérience dans la gestion des documents transactionnels est particulièrement importante. Nous travaillons tous les jours avec des informations clients confidentielles, la sécurité est donc primordiale. Grâce à Pitney Bowes, nous sommes certains que nos données sont entre de bonnes mains. Nous pouvons ainsi nous concentrer sur notre cœur de métier : l'assurance automobile. »

### Pitney Bowes Asterion S.A.S

Immeuble Perspective Seine  
Hall A – 9ème étage  
84, rue Charles Michels  
93284 Saint-Denis cedex

T : 01 55 84 40 40

F : 01 48 09 40 18

Email : [contact.commerce@asterion.fr](mailto:contact.commerce@asterion.fr)

[www.pbms.fr](http://www.pbms.fr)

© 2010 Pitney Bowes Inc. Tous droits réservés.  
Pitney Bowes est une marque de Pitney Bowes Inc.  
Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.