

Etude de cas : Autofirst

Développer une démarche de haute qualité des données



Autofirst

Société de courtage d'assurance, Autofirst a été créée en 1996 et est basée à Boulogne sur Mer. Avec un chiffre d'affaires de 7,6 millions d'euros en 2007, Autofirst se classe parmi les 50 plus importants courtiers français, toutes branches confondues.

Problématique

Pour accompagner son développement, Autofirst a eu besoin de mettre en place de nouveaux outils pour répondre à 3 objectifs :

- Augmenter la productivité de ses employés : Avec 50 000 devis rédigés chaque année, 500 000 appels entrants traités par an et 200 000 contrats réalisés depuis sa création, Autofirst devait faire face à un nombre croissant de dossiers et appels à traiter. Il lui fallait trouver une solution pour diminuer ces temps de traitement et augmenter la disponibilité de ses salariés.
- Diminuer le nombre de NPAI qui représentent un coût important pour les entreprises en général.
- Valoriser la marque dans une démarche qualité vis-à-vis du client: Autofirst souhaitait atteindre une haute qualité de service, notamment grâce à la bonne orthographe de l'adresse du client, sa bonne présentation, etc...

Solution

Les solutions QAS : des outils pour rectifier les données client et les fiabiliser en amont.
« Acquérir des outils de gestion de l'adresse postale a été une véritable opportunité pour Autofirst, dans la mesure où Experian QAS a été à l'initiative de notre rencontre » explique Alexis Papaïs. « De plus, la société est Editeur-Intégrateur des fichiers d'adresses de La Poste SNA, ce qui a été un élément important dans notre prise de décision », précise-t-il. « Outre la facilité d'intégration des outils QAS Pro, QAS ProWeb et QAS Batch, et leur parfaite cohabitation avec les solutions déjà utilisées, la dimension internationale d'Experian QAS a été perçue comme un atout majeur pour les objectifs de développement d'Autofirst : Experian QAS pourra en effet accompagner la société dans son déploiement sur le long terme ».

Résultats

- Le taux de NPAI a diminué de 15% en un an,
- L'objectif de gain de temps est atteint avec 15 secondes nécessaires aujourd'hui pour saisir une adresse contre 40 secondes auparavant,
- Une base de données exacte et normalisée.



"Le formatage des adresses nous a permis de rejoindre la norme AFNOR et ainsi de bénéficier de tarifs préférentiels" précise Alexis Papaïs



Autofirst utilise la gamme de solutions QAS pour assurer une haute qualité de service tout en augmentant sa productivité

La société de courtage d'assurance Autofirst utilise aujourd'hui QAS Pro et QAS Pro Web d'Experian QAS pour renforcer en amont sa démarche qualité à ses différents points d'entrée (plateau téléphonique et site Internet), et évaluer/rectifier régulièrement sa base de données avec la solution QAS Batch.

Autofirst développe une stratégie client destinée à accompagner ses partenaires dans leurs démarches, faisant du marketing un secteur primordial : approche de l'innovation, segmentation du marché, valorisation de la marque, etc... L'organisation d'Autofirst est faite de manière à permettre une réactivité et une souplesse maximum, et ainsi assurer une forte adaptabilité à la stratégie d'entreprise de ses partenaires.

Bénéfices Clients

« L'équipe d'Experian QAS s'est montrée très réactive, puisqu'il ne s'est écoulé qu'un mois entre l'expression des besoins par Autofirst et l'installation du programme. La prise en main des outils par le personnel a été tout aussi rapide puisque après une journée de test, tous les salariés se les étaient appropriés ! »

Le logiciel QAS Pro est maintenant utilisé pour la saisie d'adresses lors de l'établissement de devis ou de contrats par téléphone sur la plateforme d'Autofirst, et QAS Pro Web pour les demandes de devis formulées sur Internet. « Aujourd'hui notre fichier est de plus en plus fiabilisé puisque nous utilisons en amont les logiciels QAS pour assurer une saisie exacte des coordonnées postales, et la solution Batch pour obtenir un diagnostic de notre base de données et la rectifier le cas échéant. Ainsi notre taux de NPAI a diminué de 15% en 1 an ! Nous avons également atteint notre objectif de gain de temps, puisqu'il ne nous faut aujourd'hui plus que 15 secondes pour saisir une adresse, contre 40 auparavant » conclue Alexis Papais.

« Enfin, l'utilisation de ces solutions permet aux équipes d'Autofirst de se concentrer sur l'acte de vente et non plus sur l'administratif. L'approche commerciale est ainsi optimisée en amont et en aval avec une base de données exacte et normalisée. »

QAS Pro

QAS Pro est une solution logicielle innovante de saisie rapide. Le logiciel permet de vérifier et de valider vos adresses postales à partir d'un minimum d'informations avant de les transférer directement dans votre base de données. Outre le gain de temps, QAS Pro offre un confort d'utilisation considérable. La solution s'intègre en toute simplicité aux applications utilisées et propose une configuration qu'il est possible de personnaliser.

QAS Pro Web

QAS Pro Web est une solution de saisie et de validation instantanée des adresses postales issues de votre environnement Web : Internet ou Intranet.