

Information complémentaire sur l'expérimentation d'une plateforme d'expertise et de soutien au réseau AEP - Solution projetée et équation économique

Comité Central d'Entreprise AXA France – 14/15 septembre 2016

- ➔ Afin de renforcer notre suivi et notre devoir de conseil auprès de notre clientèle Epargne, une plate-forme de conseil Epargne réalisera, en appui au réseau AEP, des appels sortants vers les clients, et leur proposera le cas échéant des arbitrages ou des changements de mode de gestion en fonction des objectifs, des besoins, des encours et des profils de ces clients
- ➔ La plateforme s'appellera Service ACCORD
 - ➔ « Accompagnement des commerciaux pour le suivi des clients Epargne »
- ➔ Il s'agit à ce stade d'une expérimentation qui permettra de tester les discours, processus ou documents les plus favorables

Appel d'Offres et choix d'ACTICALL

- ➔ Objectif de l'appel d'offres
 - ➔ Identifier le prestataire en mesure d'accompagner AXA France dans le déploiement et la gestion d'une plateforme d'appels sortants vers des clients Epargne

- ➔ Processus de l'appel d'offres
 - ➔ 1^{ère} consultation: 5 réponses reçues, 1 prestataire écarté
 - ➔ Soutenances de 4 prestataires sélectionnés
 - ➔ Short list de 2 prestataires: Acticall et Webhelp
 - ➔ Visites des sites des 2 prestataires
 - ➔ Soutenances complémentaires

- ➔ Suite à ce processus, Acticall a été choisi pour les raisons suivantes
 - ➔ Meilleure capacité et volonté de co-construction
 - ➔ Meilleure compréhension des enjeux réseau
 - ➔ Capacité à recruter des profils téléconseillers plus pertinents
 - ➔ Business plan crédible

Présentation d'Acticall

- N°4 mondial de la relation client, créé il y a 20 ans et présent dans 22 pays
- Données financières:
 - Structure capitalistique : 13% dirigeants fondateurs, 87% fonds d'investissement Créadev
 - CA de 1,5 MM€ en 2014 dont 250 M€ en France, croissance cumulée de CA de 70% en 5 ans
- 70 000 collaborateurs dans le monde, dont 25 000 en Europe et 6 000 en France, à 80% en CDI
- Un écosystème structuré autour de 5 métiers
 - Les centres de contacts (Acticall, Sitel)
 - Centres de contacts à distance
 - Multicanal et multilingue
 - Sites généralistes comme spécialisés (Bancaire, Energie, Santé, Multi-clients)
 - Des offres de prestations adaptées à toutes les configurations de dispositifs
 - L'agence digitale et social marketing
 - La formation en relation client
 - Le conseil en expérience client
 - Les solutions technologiques de gestion des interactions client



Présentation d'Acticall

→ Portefeuille de clients diversifié:

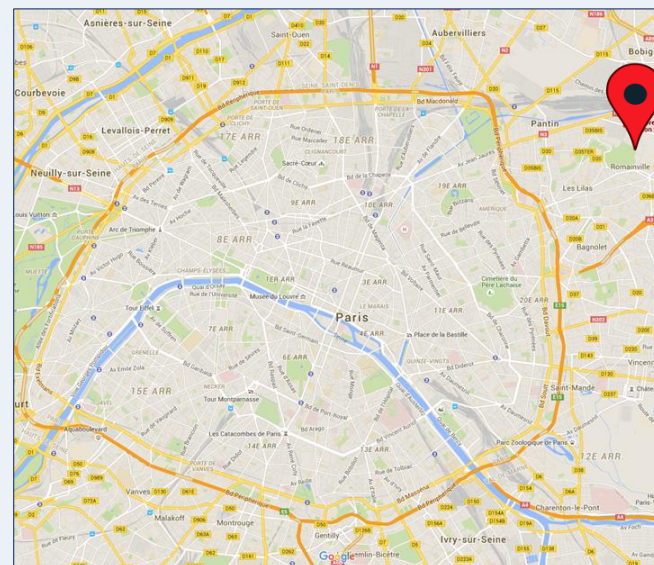
- Télécoms
- Services financiers
- Médias
- Retail/ grande distribution
- Energie

→ Expériences pertinentes dans le secteur des services financiers:

- BNP Epargne et Retraite Entreprises
 - Service client multicanal, gestion de compte, appels sortants pour versements volontaires
- HSBC
 - Service client Affluent, gestion de compte
- Crédit Agricole Consumer Finance
 - Télémarketing de produits d'assurance
- MetLife
 - Télémarketing de produits d'assurance



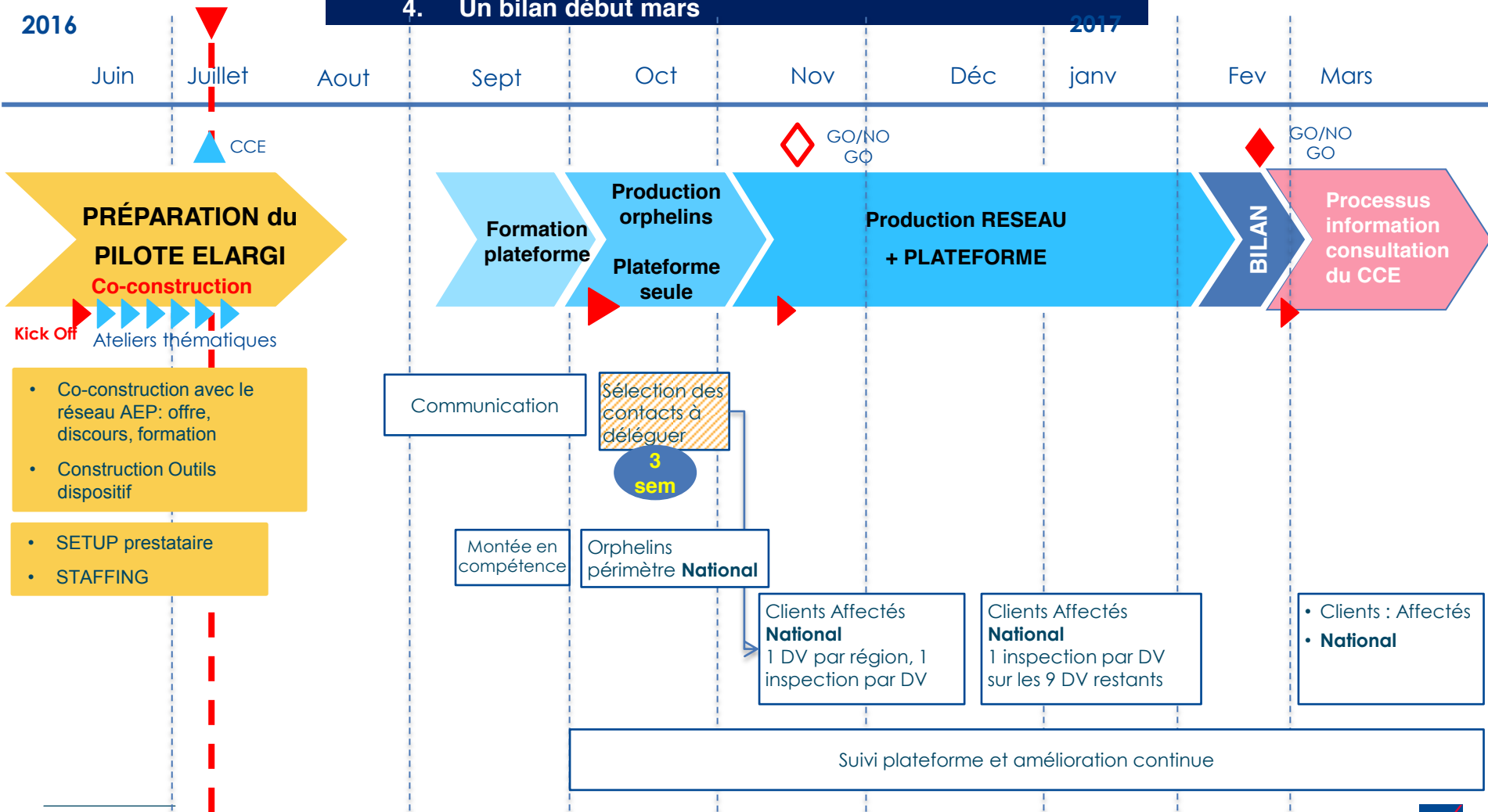
- ## → L'équipe Service ACCORD proposée pour la phase pilote :
- 7 téléconseillers et un superviseur, plus un référent AXA
 - Localisée en Ile de France à Romainville
 - Département 93
 - Metro Bobigny – Pantin – Raymond Queneau)



Macro Planning projet

Démarrage de la production en octobre avec trois phases:

1. Les clients orphelins
2. 1 inspection par DV, 1 DV par région
3. 1 inspection par DV sur les 9 DV restants
4. Un bilan début mars

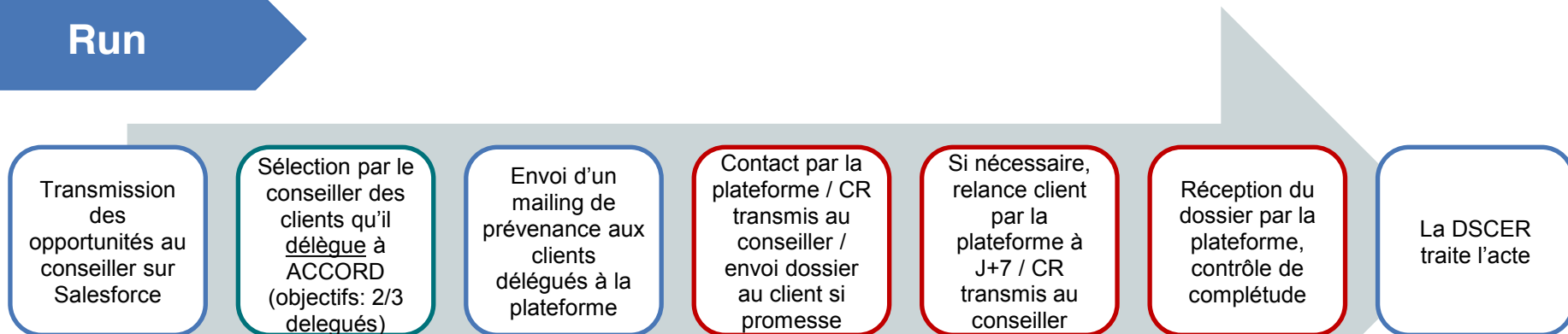


Programme de travail

Setup

- ➔ Co-construction avec le réseau AEP et avec ACTICALL
- ➔ Des engagements de productivité et de satisfaction réseau et clients sont établis avec ACTICALL
- ➔ Une formation des téléconseillers ACTICALL sur notre offre et nos outils avec le support de ressources AXA

Run



Le référent AXA, présent sur la plateforme, favorise les échanges avec le réseau

- ➔ Les clients traités par Accord restent dans le portefeuille du conseiller AEP
- ➔ Les conseillers AEP sélectionnent les contacts délégués ponctuellement pour cette action
- ➔ Information du contact via Salesforce et remontée des opportunités commerciales
- ➔ Le référent AXA, pivot de la communication avec le réseau, organisera des échanges transversaux réguliers en vue d'une amélioration continue

Ciblage clients, offre et activité prévus

Critère de ciblage	Logique
Produits: Excelium, Odysseïel, Expantiel	Les produits AEP les plus récents
Gestion personnelle	<ul style="list-style-type: none"> Dans un premier temps Permet de se focaliser sur une typologie de gestion à la fois
Contrats avec des PM entre 15k€ et 300k€	<ul style="list-style-type: none"> 15k€ pour travailler les contrats qui ont une taille critique 300k€ - seuil de la gestion privée
Taux d'UC inférieur à 35%	<ul style="list-style-type: none"> Plus difficile à faire augmenter le niveau d'UC aux clients détenant déjà plus que 35% d'UC
Segments – Affluent, Exclusiv, Grand Public	<ul style="list-style-type: none"> Exclusion la Gestion Privée
Age du client inférieure à 70 ans	Devoir de conseil
Le contrat date de plus de 6 mois	Eviter le contrats récents

Activité Plateforme

Objectif:
20 000 fiches traitées avant fin février 2017

Activité par jour par téléconseiller

30

Fiches traitées par jour par téléconseiller

7

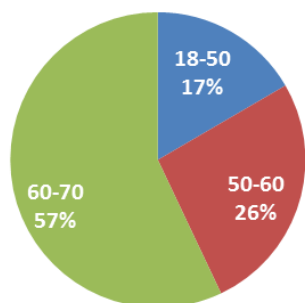
Promesses d'arbitrage par jour par téléconseiller



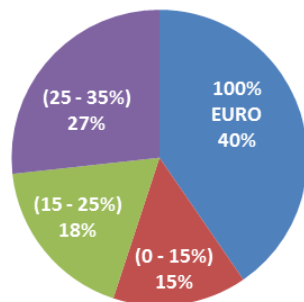
1 - 1.5

Objectif prudent: autour de 1.5 arbitrages par jour par téléconseiller

Environ 70 000 clients AEP (dont 3 800 orphelins) pour 4 Md€ de PM



Tranche d'âge



Tranche d'UC

Offre diversifiée

