

IDMacif.fr est aux petits soins pour ses internautes

RELATION CLIENT Le distributeur d'assurance en ligne, récompensé pour la qualité de son service clients, compte bien continuer à améliorer l'interface de son site.

Lancé en juin par le groupe Macif, le site Internet de distribution d'assurance reçoit déjà des lauriers : IDMacif.fr s'est vu décerner le prix de la meilleure relation client en ligne pour le secteur de l'assurance à l'occasion du 11^e baromètre Qualiweb. Ce dernier, qui a envoyé 5 courriels « mystères » (réclamation, demande d'information, de problème technique, question en anglais) aux 310 sites testés, a voulu évaluer le délai de retour, ainsi que la pertinence et le ton des réponses.

L'internaute donne son avis

« Nous sommes très satisfaits de notre première place, commente Yannick Schmitz, directeur général d>IDMacif.fr, mais nous avons



Yannick Schmitz, directeur général, voudrait qu'IDMacif.fr soit « plus pédagogue et un peu moins technique ».

encore beaucoup de choses à mettre en œuvre et à améliorer. » En effet, le site n'occupe que la 49^e place au classement général et Yannick Schmitz n'a pas l'intention de s'en contenter. Le premier aménagement sera de rendre le client davantage acteur de sa consommation et de sa relation avec l'assureur en ligne.

Une plate-forme collaborative, nommée

Feedback, va donc être développée, afin d'intégrer les consommateurs aux développements du site. Ce forum sera l'occasion de faire remonter les impressions des internautes, leurs observations et leurs questions. Ceux-ci étant d'ailleurs des utilisateurs avertis de réseaux sociaux en ligne, de forums ou de blogs, Feedback collera parfaite-

ment à leurs habitudes et à leurs envies. Yannick Schmitz ne cache pas que « les internautes vont sûrement donner de nouvelles idées d'amélioration du site ».

Parlez-moi autrement

« Nous allons aussi retravailler sur la manière dont l'internaute a envie qu'on lui parle », ajoute-t-il. Avec l'aide de Qualiweb, IDMacif va améliorer le traitement de ses réponses, en essayant notamment d'être « plus pédagogue et un peu moins technique », afin de rendre les réponses plus limpides pour tout un chacun.

Seul point noir : l'un des mails « mystères » concernant les ressources humaines qui n'a pas trouvé de réponse satisfaisante, le site n'ayant pas de rubrique dédiée. Ce qui n'empêchera pas pour autant Yannick Schmitz de viser plus haut l'an prochain. ●

LAURA FORT

Infinitis propose un extranet à ses adhérents

CGPI Ce groupement, lancé en octobre 2008 par Bruno Delpout, poursuit le développement de services à ses adhérents CGPI avec un extranet baptisé I-desk.

L'extranet I-desk a été conçu par les étudiants de l'École centrale de Lyon pour le groupement Infinitis (22 adhérents). Sa particularité : le cahier des charges a été défini par des conseils en gestion de patrimoine indépendants, et pas par des fournisseurs de produits. « Rares sont les groupements à posséder un extranet aussi élaboré », affirme Bruno Delpout, fondateur d'Infinitis.

Une porte d'entrée unique

L'objectif d'I-desk est de simplifier la vie du CGPI afin de lui faire gagner 25 % de temps supplémen-

taire pour qu'il se consacre davantage à la prospection et au conseil patrimonial. Cet extranet donne un accès unique à l'ensemble des informations dont le CGP a besoin quotidiennement.

Du côté des produits, I-desk consolide toutes les données. Plus besoin de jongler entre l'extranet d'un promoteur immobilier, d'une banque et celui d'un assureur pour trouver, chez chacun d'entre eux, l'information technique et commerciale sur un programme neuf, un prêt relais ou un

contrat d'assurance vie. L'extranet propose aussi divers services, notamment une veille juridique, en partenariat avec Harvest, des imprimés fiscaux et un accès en

temps réel au suivi des dossiers clients. Il intègre une solution d'agrégation de comptes grâce à laquelle le conseiller peut avoir une vision globale de l'épargne placée par chaque client. Le tout est compris dans l'adhésion au groupement. ●

VITTORIA DE BAGNOLO

EN BREF

KLASSUR.COM SE LANCE DANS LE B TO B

Kelassur-partenaire.fr est un nouveau service en ligne gratuit qui permet aux 20 000 courtiers français d'accéder aux tarifs comparés de la centaine de compagnies présentes sur le site. Ces dernières pourront, elles, toucher ces courtiers par la simple présence de leur offre commerciale. Ce multitarificateur porte sur la complémentaire santé et s'étendra par la suite.

FRANCE DOMICILE SE RÉSERVE EN LIGNE

L'enseigne de services à la personne lance un site qui permettra de réserver des prestations. Avec Resazen.com, France Domicile promet de proposer des tarifs avantageux pour des services comme l'entretien de la maison, la garde d'enfants, le soutien scolaire et l'aide aux personnes âgées.

BNP PARIBAS TENTE LE « DRIVE-IN »

BNP Paribas innove en proposant à Marseille le premier guichet automatique de banque « drive-in » de son réseau en France. Le client peut réaliser différentes opérations (dépôt d'espèces ou de chèques, retraite d'argent) sans descendre de son véhicule. Ce guichet est disponible tous les jours de 6 h à 22 h. Outre l'accès facilité pour les personnes à mobilité réduite et les commerçants, les services de caisse sont ouverts sept jours sur sept.

CHAPKADIRECT.FR S'ADRESSE AUX VOYAGEURS

Le courtier d'assurances spécialisé dans les agences de voyages et les voyagistes en ligne vient de lancer un site de vente par Internet destinée au grand public. Ce nouveau canal permet au courtier d'élargir son champ d'action vers des profils de voyageurs bien ciblés : jeunes expatriés, étudiants à l'étranger, sportifs, aventuriers, campeurs, « tour-du-mondistes ».