

Nouveau



N° 20420
Cannes

LUNDI 16 FEVRIER 2004

Un serveur téléphonique pour les assurés

Gilles Sauvaire, directeur de la Sarl Ainsi Soit TEL, présente le nouveau service qu'il vient de mettre au point dans le domaine de l'assurance santé.

Start-up mouginoise ayant résisté à la crise (elle fut créée en octobre 1994), spécialisée dans l'informatique et l'édition électronique, Ainsi Soit TEL propose aujourd'hui un nouveau service de consultation de remboursements en matière de complémentaire santé par téléphone.

Quelles sont vos références ?

Nous assurons la gestion téléphonique de nombreuses radios, entre autres Kiss-FM, RTL2 Méditerranée, Fun Radio Côte d'Azur, Riviera Radio, Nice Radio... Nous travaillons également dans des secteurs d'utilité publique puisque nous donnons en temps réel le remplissage des parkings de la ville d'Antibes ainsi que les horaires de bus à chaque arrêt pour le réseau départemental Sillage. Nous hébergeons aussi des applications d'information pour les spectacles, comme à la salle de La Palestre.

Votre réflexion de départ ?

Il nous est apparu qu'en matière d'assurance complémentaire santé, après l'acte de remboursement, le fait d'informer l'assuré qu'il a été remboursé devient l'élément le plus important.

Nous avons travaillé avec la société Cegema, basée à Ville-neuve-Loubet, premier courtier d'assurance santé individuelle du sud de la France, l'une des rares compagnies du secteur certifiées ISO 9001 sur la production et gestion de contrats.



Soixante mille personnes sont déjà concernées par le nouveau service proposé par Gilles Sauvaire, directeur d'Ainsi Soit Elle. (DR)

Comme beaucoup, elle est déjà équipée d'un site Internet qui permet de consulter ses remboursements. Mais les gens continuent de téléphoner car c'est plus simple, plus rapide. La société nous a demandé de concevoir un service téléphonique interactif permettant d'apporter 24h sur 24 et 365 jours par an l'information précise en temps réel sur les remboursements d'un assuré et de toute sa famille.

Les serveurs téléphoniques ne sont pas toujours des modèles d'efficacité. Qu'apportez-vous de plus ?

Tout ! Notre approche s'appuie sur des technologies et des moyens de communications très récents, qui ont fait leurs preuves. Il n'est pas rare pour certains de nos clients média d'avoir à gérer 800 appels en moins de quatre minutes et trente secondes !

Quelle utilisation pratique ?

Un assuré peut consulter 24 heures sur 24 le serveur vocal, obtenir des informations sur ses remboursements. La mise à jour se fait quasiment en temps réel, puisque le système téléphonique fournit l'information sur un virement bancaire 14 minutes maximum après la demande de virement.

La complémentaire santé est la dernière phase d'un processus. Il y a d'abord l'acte médical, le remboursement du régime obligatoire (de la Sécurité sociale, pour l'immense majorité des gens) et, en final, le remboursement de l'assurance complémentaire. Notre système répond et assure la délivrance de l'information pour tout le processus : la synthèse vocale communique le type d'acte médical effectué, la date de sa réalisation et le montant payé ; le montant remboursé au titre du régime obligatoire. Et enfin le montant remboursé pour la part complémentaire, ainsi que sa date de virement.

La fiabilité ?

Nous avons des moyens qui vont au-delà de la plupart des installations téléphoniques. Historiquement, nos systèmes ont été conçus pour traiter des urgences médicales et des alertes de vol.

La confidentialité ?

La consultation est protégée par un code confidentiel. De plus, c'est le réseau téléphonique qui est utilisé pour véhiculer l'information. Par conséquent, seule une écoute téléphonique pourrait violer cette confidentialité. Ce système est bien plus sûr qu'une consultation par Internet.

Combien de personnes sont-elles concernées ?

L'assureur a envoyé vingt-cinq mille lettres pour avertir ses assurés et leur communiquer leur code confidentiel, ce qui couvre quasiment soixante mille personnes.

J. P.