

COMMUNIQUE DE PRESSE

13/06/2012

La Mutuelle Générale et Logica : l'intégration réussie d'un nouvel outil de gestion de la relation client

La Mutuelle Générale a sélectionné Logica, l'entreprise du service en business et technologies, pour mettre en place un outil unique et performant de gestion de la relation client. Elle confirme ainsi sa volonté de placer la qualité de service délivrée au client au cœur de ses préoccupations et de son développement commercial.

Ce nouvel outil, simple d'utilisation, réunit l'ensemble des fonctionnalités qui permettront à La Mutuelle Générale d'avoir une gestion plus efficace de ses clients et prospects, quel que soit le canal utilisé (Internet, téléphone ou agences commerciales).

Le premier volet du projet qui porte sur la gestion des demandes et des réclamations a été déployé avec succès. 300 conseillers de La Mutuelle Générale disposent désormais d'un outil offrant une traçabilité et un suivi des dossiers clients sur toute leur durée de vie. L'automatisation des procédures permet une simplification des actes de gestion. Les données issues des différents canaux d'information (mails, téléphone, interactions entre les filières Développement et Gestion de La Mutuelle Générale) sont mieux collectées et maîtrisées.

« Pour répondre à notre stratégie de croissance, nous avons entrepris la transformation complète de notre système d'information et de notre organisation. Le succès est au rendez-vous avec un premier retour d'expérience très positif de la part de nos clients », déclare Stanislas Bressange, Directeur Délégué aux Opérations de La Mutuelle Générale.

« Ce type de déploiement sur une plate-forme CRM de Salesforce.com est une première dans le secteur de la protection sociale. Le délai de mise en œuvre de six mois et l'engouement des utilisateurs sont particulièrement encourageants. Encore une fois, La Mutuelle Générale innove et prend de l'avance », commente Frédéric Muszynski, Directeur du Marché Retraite Mutuelle chez Logica France.

Courant 2012, le projet s'étendra à 1.300 collaborateurs supplémentaires répartis sur toute la France.

A propos de Logica

Logica est l'entreprise du service en business et technologie. Elle réunit 41 000 collaborateurs. Elle propose conseil en management, intégration de technologies et externalisation à ses clients du monde entier, dont les plus grandes entreprises en Europe. Logica crée de la valeur pour ses clients en intégrant avec succès les hommes, les enjeux business et les technologies. Elle s'engage dans des collaborations à long terme et exploite ses savoirs pour répondre de façon innovante aux besoins de ses clients. Logica est cotée à la Bourse de Londres et d'Amsterdam (LSE : LOG ; Euronext : LOG). Pour plus d'informations : www.logica.fr

A propos de La Mutuelle Générale

Acteur majeur de l'économie sociale, La Mutuelle Générale protège plus de 1,3 million de personnes. Partenaire des groupes La Poste et France Télécom depuis plus de 65 ans, elle intervient sur le marché des particuliers et des entreprises, en santé et en prévoyance. Son expérience dans la gestion des régimes obligatoire comme complémentaire, lui confère une expertise globale des métiers de l'assurance santé. Au-delà du simple remboursement des frais médicaux, elle privilégie en particulier l'accompagnement personnalisé de ses adhérents par des services innovants s'appuyant sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication, notamment dans le domaine de la prévention en santé.

Fidèle à ses valeurs mutualistes et n'ayant pas d'actionnaires à rémunérer, La Mutuelle Générale dispose de la liberté nécessaire pour construire une stratégie sur le long terme au seul bénéfice de ses adhérents.

Service de presse Logica France

Alexandra Kunysz

Tel. : 01 57 87 44 54

alexandra.kunysz@logica.com

Responsable Département Communication Externe - La Mutuelle Générale

David Chalais

Tel : 01 45 59 84 68 / Mob : 06 42 84 93 19

dchalais@lamutuellegenerale.fr