

LA MACSF REMPORTE UN ARGUS D'OR DANS LA CATEGORIE GESTION DE LA RELATION CLIENT POUR SON VOICEBOT

La MACSF, premier assureur des professionnels de santé, s'est vu décerner, le 9 avril, un Argus d'Or dans la catégorie Gestion de la relation client, pour son voicebot, Marion.

Lancé en janvier dernier, Marion, le voicebot (contraction de « *voice* » - voix en anglais - et robot) MACSF permet de répondre aux appels des clients sociétaires pendant les horaires de fermeture de la mutuelle, le soir, le week-end et les jours fériés.

Aujourd'hui dédié aux prises de garanties auto et deux-roues et aux pré-déclarations de sinistres, il peut également rediriger les appels qui le nécessitent vers les assistants. En fin de parcours, il permet l'envoi d'un SMS de confirmation et intègre la demande dans le SI client afin qu'elle soit orientée vers le service de gestion approprié.

« La MACSF, très attentive à la qualité de la relation avec ses clients sociétaires, va encore plus loin avec cette solution innovante pour leur offrir un service de qualité, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 », souligne Stéphane Dessirier, Directeur général du groupe MACSF. « Nous nous réjouissons qu'un jury d'experts de la profession, réunis à l'occasion des Argus d'Or, ait récompensé notre expertise dans ce domaine ainsi que le caractère innovant de ce nouveau service ».

Découvrez le [témoignage vidéo](#) de Jean-Philippe Schneider (Direction de l'indemnisation et de la communication médicale) et de Laurence Boulet (Direction des systèmes d'information).



A propos du groupe MACSF



Premier assureur des professionnels de santé, la MACSF (Mutuelle d'assurance du corps de santé français) est, depuis plus de 80 ans, au service de toutes les personnes exerçant une profession de santé en France. Elle emploie 1 500 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de plus de 2 milliards d'euros. Fidèle à sa vocation de mutuelle professionnelle d'assurance, la MACSF assure les risques de la vie privée et professionnelle de plus d'un million de sociétaires et clients.

Contact presse : Annie Cohen - 01 71 23 83 69 / 06 71 01 63 06 - annie.cohen@macsf.fr