

Témoignage client

Intégration de la solution Kiamo
pour Suravenir Assurances



Découvrez le témoignage de Suravenir Assurances pour l'intégration de la solution Kiamo

Xavier Menu, Responsable moyens généraux et gestion des flux téléphonique chez Suravenir Assurance nous livre son retour d'expérience sur la solution Kiamo

Pouvez-vous présenter Suravenir Assurances en quelques mots ?

Je travaille chez Suravenir Assurances depuis une vingtaine d'années. Nous fabriquons des produits d'assurance distribués notamment dans les caisses du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel Sud-Ouest, puisque nous sommes une filiale du groupe Arkéa, basé à Brest.

Nous sommes aussi distribués via des grossistes au niveau national.

Notre activité couvre la conception produit, le suivi du marché, et deux grandes plateformes téléphoniques :

L'une dédiée à la réception des appels clients en cas de sinistre.

L'autre à destination des distributeurs (en BtoB), pour répondre à des demandes techniques ou de dérogation.

Ces deux équipes totalisent environ 160 agents, principalement à Saint-Herblain, sauf une trentaine à Brest.

Quel est le contexte du projet confié à SYD IC ? Et pourquoi avoir fait le choix de Syd IC ?

Nous utilisons Kiamo depuis 2009, à l'époque installé sur nos propres serveurs et géré en direct avec l'éditeur. En 2018, nous avons commencé à envisager une migration en mode SaaS, notamment pour bénéficier d'une architecture plus moderne et sécurisée. Cela impliquait une montée de version importante et une refonte de notre infrastructure.

C'est justement au détour d'une conversation avec Dominique Cottin, qui nous avait accompagnés lors du premier déploiement, que nous avons appris que SYD proposait désormais Kiamo en mode SaaS. Cela nous a paru cohérent de repartir avec un partenaire qui connaissait bien l'outil et nos besoins. Nous avons donc lancé un appel d'offres, et SYD a été retenu pour nous accompagner dans cette nouvelle phase. Nous collaborons depuis l'été 2024.

Est-ce que la solution a répondu à votre besoin ?

Oui. Nous n'avions pas de problématique particulière, mais devions faire une montée de version majeure, ce qui nécessitait une refonte des serveurs. C'est ce qui a motivé le passage en SaaS. Nous utilisons principalement le canal voix, mais souhaitons rapidement déployer d'autres canaux, d'où la nécessité d'une version récente et éprouvée.

La prise en main a-t-elle nécessité de la formation ?

Non, c'est un des atouts de Kiamo. Nous connaissions déjà bien l'outil, et nos collaborateurs aussi. Il s'agissait simplement d'une version plus récente, donc la transition a été simple.

L'outil est très intuitif, en y consacrant un peu de temps, on peut rapidement naviguer en toute autonomie.

Quels bénéfices avez-vous constatés après la migration ?

Le retrait de la gestion des serveurs internes est un vrai soulagement, car c'est un métier en soi. Cela nous permet de nous concentrer sur l'amélioration continue : nouveaux canaux, suivi qualité, production, etc.

Êtes-vous satisfaits de l'accompagnement par SYD ?

Oui. Nous avons été bien accompagnés pendant le déploiement, et le sommes encore aujourd'hui. Les quelques anomalies rencontrées viennent principalement des couches de sécurité ou du passage à un softphone intégré au navigateur, qui ajoute des variables techniques. Mais SYD est réactif, que ce soit sur les sujets d'infrastructure ou sur l'outil en lui-même.