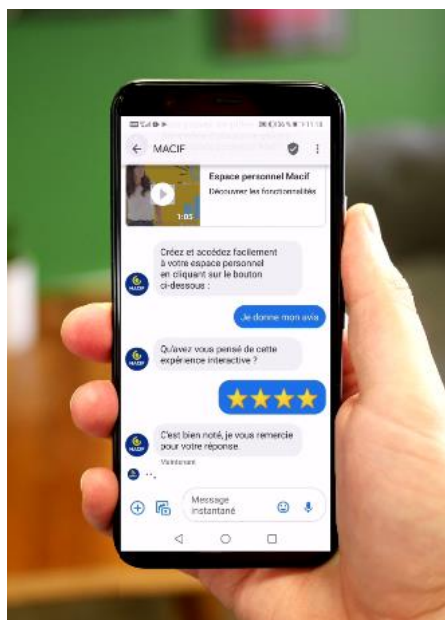


Innovation et interactivité au service de la relation client La Macif, 1^{er} assureur en France à tester le RCS, le SMS 2.0

Dans l'amélioration continue de la relation client, le groupe Macif a pour ambition d'amplifier les synergies entre les trois métiers (IARD, Santé-prévoyance et Finance Epargne) et de valoriser les approches toujours plus orientées sociétaires/clients en imposant chaque fois que possible la simplicité. Pour y répondre, la Macif est aujourd'hui, et en exclusivité, le seul acteur dans le domaine de l'assurance à bénéficier d'un nouveau canal de relation client : le RCS (Rich Communication Services).



La Macif est le premier assureur à initier ce nouveau canal d'échanges, le RCS (Rich Communication Services), disponible uniquement pour le moment sur une partie des téléphones Android®*. La mise en œuvre de ce SMS amélioré, personnalisé et pouvant intégrer de l'Intelligence Artificielle a pour objectif de développer l'excellence relationnelle de la Macif et la performance au service de ses sociétaires.

Dans un environnement ultra-concurrentiel, la Macif renforce ainsi sa stratégie mobile à travers ce nouveau canal. Cette innovation lui permettra de bénéficier d'une interaction dynamique, simple, et directe.

Depuis le 5 novembre, la Macif contacte une partie de son sociétariat par ce biais. Les premiers tests réalisés avec l'accompagnement de la plateforme de messaging mobile myElefant (filiale de Sinch) ont déjà été effectués et les premiers résultats sont très concluants.

*Les téléphones Android détenant au moins la version 5 et plus. Les terminaux Android ayant l'application Google Message d'installée.

Démonstration : [ici](#)



●● **A l'heure où la relation client est devenue un enjeu de développement primordial pour un acteur comme la Macif, le RCS est une réponse concrète aux sociétaires souhaitant une communication simplifiée et instantanée. La qualité de la relation avec nos assurés est une priorité et s'adapter à leur besoin est essentiel. Enrichir l'expérience sociétaire a été une véritable opportunité pour les équipes du groupe Macif qui mettent en place cette innovation client réussie et différenciée.** ●●

Yann Arnaud, Direction Réponses Besoins Sociétaires et Innovation du groupe Macif

©Thierry Borredon

Le RCS, technologie standardisée par Google®, combine les avantages du SMS en tant que service universel sur mobile et la fluidité de connexion des applications. Les fonctionnalités supplémentaires apportées sont :

- l'envoi de messages via le Wi-Fi et le réseau de données mobiles ;
- la création de conversations de groupe ;
- visibilité de la rédaction et de la distribution des messages
- l'envoi de photos/vidéo en haute qualité,
- le partage de position.

Les premiers cas d'usages, tout secteur confondus, ont été développés en France à partir d'octobre 2019.

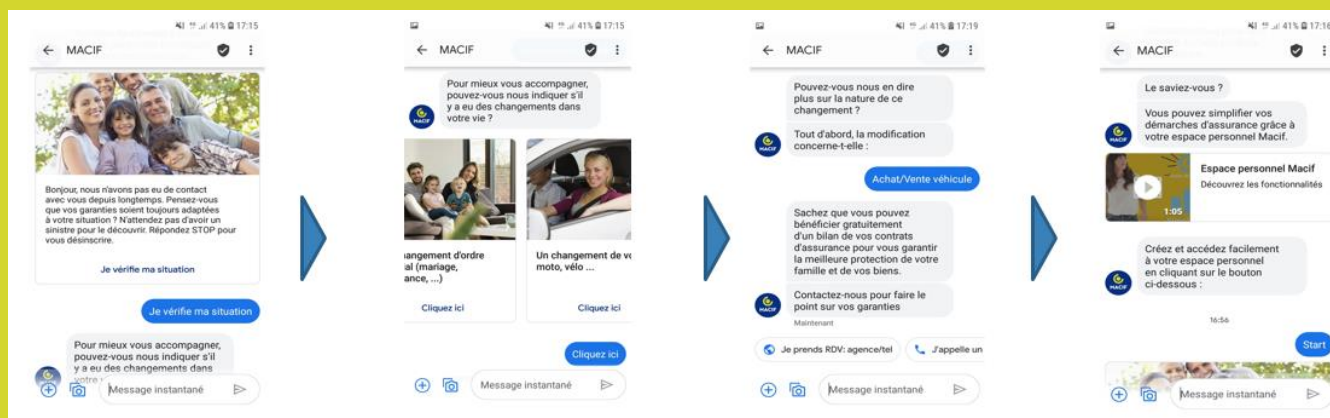
RESULTATS PROVISOIRES - CAMPAGNE MACIF

du 5 novembre au 4 décembre 2019

82 % des messages transmis par le RCS ont été lus
Soit + de 50 % par rapport à un emailing

18% de taux de clics sur les liens envoyés
Soit 3 fois plus de clics par rapport à un emailing

4 et 5 étoiles : notes accordées par la part des sociétaires (70%) ayant apprécié l'expérience RCS



Groupe d'assurances aux valeurs mutualistes, nous réunissons plus de 5,4 millions de sociétaires et clients pour protéger ce qui est essentiel à chacun – sa vie, ses proches, ses biens. Gérant plus de 18 millions de contrats (en assurances de dommages, santé/prévoyance, banque et assurance vie), le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de près de 6,2 milliards d'euros en 2018. Plus d'infos sur www.macif.fr