

# Filassistance fournit une assistance téléphonique fiable 24h/7j



**Client**  
Filassistance

**Secteur**  
Services d'assistance

**Produits et services**  
Numéros entrants  
Voice Line  
IP Access  
DDoS Protection

**Implantations**  
France

**Effectifs**  
150

**Solution**  
Colt attribue un numéro entrant géographique unique à chaque ligne que Filassistance opère pour le compte de ses clients partenaires. D'autres lignes téléphoniques sont réservées aux appels sortants vers les bénéficiaires et les prestataires réseau. IP Access assure la connectivité vers les systèmes de l'entreprise et les applications cloud.

**Résultat**  
Une solution robuste qui couvre tous les appels entrants et sortants, tout en assurant une connectivité sécurisée aux applications et systèmes. Colt apporte également à Filassistance un service de reroutage vers ses infrastructures de secours, soutenant ainsi ses plans de continuité et de reprise d'activité (PCA/PRA).



**Facteurs de choix des numéros entrants Colt**  
Filassistance met à la disposition des bénéficiaires une assistance 24h/7j, conformément à ses obligations réglementaires et contractuelles. Les numéros entrants Colt permettent une qualité d'appels performante.

**Pourquoi Colt ?**  
Depuis 15 ans, Filassistance fait confiance à Colt pour sa réactivité, son sens de l'écoute et la qualité de ses technologies. Tous ces avantages font de Colt un fournisseur critique et un partenaire de choix pour la collaboration et l'innovation.



## Client

Filassistance

## Secteur

Services d'assistance

## Produits et services

Numéros entrants  
Voice Line  
IP Access  
DDoS Protection

## Implantations

France

## Effectifs

150

### Facteurs de choix des numéros entrants Colt

Une voiture qui tombe en panne, une toiture soufflée par le vent, un retour d'hospitalisation qui nécessite une aide à domicile... Face aux imprévus, notre premier réflexe est d'appeler notre compagnie d'assurance.

Filassistance répond 24h/7j aux appels des bénéficiaires de ses partenaires assureurs, mutuelles, bancassureurs et courtiers. En 2023, son centre de Saint-Cloud a traité plus de 300 000 appels.

### Cahier des charges de Filassistance

Chaque client partenaire de Filassistance se voit attribuer son propre numéro. Les quelques 600 numéros correspondent à des numéros entrants géographiques fournis par Colt. Ils sont gérés par Hafida Boukhemma, DSI de Filassistance, et son équipe sur le portail Colt Voice On-Demand.

À chaque numéro entrant est associée une ligne SDA qui route les appels (via le PABX de l'entreprise) vers le bon groupe de chargés d'assistance. Le CTI affiche les informations du bénéficiaire permettant ainsi un décroché personnalisé au nom du partenaire. Pour mettre en œuvre les prestations, le chargé d'assistance

contacte le réseau de prestataires de Filassistance en émettant des appels sortants via les lignes Colt.

Colt IP Access offre des connexions redondantes pour plus de résilience, auxquelles s'ajoutent des fonctionnalités de cybersécurité comme DDoS Protection. Ce produit sécurise ainsi l'accès aux systèmes d'information de Filassistance et aux applications cloud (Microsoft 365, etc.).

Les chargés d'assistance en télétravail se connectent via des tunnels VPN mis en place pour protéger les données des bénéficiaires, en particulier leurs informations médicales.

« Un audit récent a confirmé que toutes les mesures de cybersécurité déployées avec l'aide de Colt remplissent efficacement leur rôle », se réjouit Hafida Boukhemma.

Filassistance répond aux appels des bénéficiaires à toute heure du jour et de la nuit. Aucune interruption de service n'est tolérée. Pour répondre à cet impératif, les systèmes critiques sont sauvegardés dans un cloud privé toutes les 10 minutes. Quant aux plans de continuité et de reprise d'activité (PCA/PRA), ils sont inscrits dans les clauses des contrats clients.

« Colt nous a aidés à mettre en place une double sécurité pour maintenir le routage

des appels et l'accès aux systèmes en cas de sinistre sur notre site principal », résume la DSI.

### L'avantage Colt

« Lorsque les bénéficiaires nous appellent, leur situation est généralement délicate ou urgente. D'où l'importance de leur fournir une qualité d'appel irréprochable pour bien entendre et comprendre leurs demandes », explique Nathalie Habets, Directrice marketing et communication.

Le téléphone reste, de loin, le moyen de contact privilégié des bénéficiaires. « Lorsqu'il vous arrive un pépin, vous préférez parfois échanger avec un conseiller qui saura faire preuve d'écoute et d'empathie, saura vous rassurer, et disposera des compétences et ressources nécessaires pour vous aider très concrètement », constate Nathalie Habets.

Client de Colt depuis 15 ans, le spécialiste de l'assistance entretient une relation privilégiée avec son chargé de compte. « Il est réactif, communique en toute transparence et nous fournit un service de qualité », abonde Hafida Boukhemma. « Nous faisons entièrement confiance à Colt, notre prestataire technologique et partenaire de choix pour la collaboration et l'innovation. »