

IMA BENELUX

Quand l'assistance devient un actif stratégique

Souvent perçue comme périphérique, l'assistance est un levier stratégique. Quand expérience client, efficacité et réputation se jouent en temps réel, chaque interaction d'urgence devient un « Key Moment of Truth ».



C'est sur ce terrain qu'évolue IMA Benelux. Depuis 25 ans, l'entreprise transforme l'urgence en valeur stratégique, en combinant excellence opérationnelle, maîtrise des risques et approche profondément humaine.

Basée à Liège, au cœur des 3 pays qu'elle couvre, IMA Benelux bénéficie d'une structure actionnariale solide, réunissant le Groupe IMA, acteur international de référence, et deux partenaires belges majeurs, les groupes P&V et Ethias. Cette complémentarité entre expertise métier, vision industrielle et ancrage local constitue un avantage compétitif déterminant, alliant capacité solide d'innovation et connaissance fine du marché belge.

« L'assistance n'est pas un service accessible. C'est un point de contact critique qui engage la promesse de marque et la perfor-

mance économique de nos partenaires », souligne Sandrine Desseille, Managing Director.

IMA Benelux opère principalement en marque blanche, dans un modèle B2B2C. Son plateau d'assistance fonctionne en 24/7 et couvre jusqu'à 20 langues. L'entreprise s'appuie sur un réseau de plus de 450 prestataires qualifiés au Benelux et intervient à l'international autour de trois axes : mobilité, habitation et assistance médicale.

Au-delà de la gestion de l'urgence, IMA Benelux se concentre sur la relation client, transformant chaque situation critique en expérience de confiance et en levier de fidélisation. « Notre rôle est double : garantir une exécution irréprochable et renforcer la relation entre nos partenaires et leurs clients finaux », précise Sandrine Desseille.



L'excellence opérationnelle repose sur un pilotage rigoureux par la donnée : centralisation des équipes en local, processus maîtrisés, amélioration continue et exploitation des retours clients. Cette approche se traduit dans les résultats, avec le meilleur score NPS du marché belge de l'assistance sur deux années consécutives.

« Une assistance pilotée avec exigence fluidifie les parcours, renforce la confiance et crée une valeur durable. Elle devient un véritable levier de différenciation », ajoute la Managing Director.

Avec une croissance cumulée de plus de 40 % sur les quatre dernières années, IMA Benelux poursuit une trajectoire ambitieuse, fondée sur l'innovation, la performance et la responsabilité. Son récent déménagement au cœur de Liège illustre cette vision : une entreprise responsable, inclusive, facilement accessible en transport en commun et durablement ancrée dans son écosystème local.

« Notre ambition est claire : démontrer qu'il est possible de concilier performance économique, excellence opérationnelle et gestion profondément humaine », conclut Sandrine Desseille.

PLUS D'INFORMATIONS ?

IMA Benelux

Potièrue 3/0041
4000 Liège
T : 04 340 54 06
info@imabenelux.com
www.imabenelux.com



IMA BENELUX

Wanneer bijstand een strategische troef wordt

Bijstand is geen bijzaak, maar een strategische troef. Elk dringend contact is een *Key Moment of Truth* – een beslissend moment voor klanttevredenheid, efficiëntie en reputatie.



Dat is precies het speelterrein van IMA Benelux. Al 25 jaar lang zet het bedrijf urgentie om in strategische waarde door operationele excellency, risicobeheer en een sterk mensgerichte benadering te verenigen.

IMA Benelux is gevestigd in Luik, in het hart van de drie landen die het bedient, en profiteert van een solide aandeelhoudersstructuur, bestaande uit de IMA-groep, een toonaangevende internationale speler, en twee belangrijke Belgische partners, de groepen P&V en Ethias. De complementariteit tussen bedrijfsexpertise, industriële visie en lokale verankering vormt een doorslaggevend concurrentievoordeel, waarbij een sterk innovatievermogen hand in hand gaat met een grondige kennis van de Belgische markt.

“Bijstand is geen aanvullende dienst. Het is een cruciaal contactpunt dat de merk-

belofte en economische prestaties van onze partners stimuleert”, benadrukt Sandrine Desseille, Managing Director van IMA Benelux.

IMA Benelux werkt voornamelijk als white-labelpartij in een B2B2C-model. Het ondersteuningsplatform is zeven dagen op zeven de klok rond operationeel en ondersteunt tot twintig talen. Het bedrijf vertrouwt op een netwerk van ruim 450 gekwalificeerde dienstverleners in de Benelux-landen en is internationaal actief op drie gebieden: mobiliteit, huisvesting en medische bijstand.

Naast noodhulp richt IMA Benelux zich op klantrelaties, waarbij elke kritieke situatie wordt omgezet in een ervaring van vertrouwen en een hefboom voor klantenbinding. “Onze rol is tweeledig: enerzijds garanderen we een onberispelijke uitvoering en anderzijds versterken we de relatie



tussen onze partners en hun eindklanten”, aldus Sandrine Desseille.

Operationele excellency steunt op rigoureuus datagestueerd beheer: centralisatie van teams op lokaal niveau, procesbeheersing, voortdurende verbetering en gebruik van klantenfeedback. Deze aanpak vertaalt zich in de resultaten, met de beste NPS-score voor klantondersteuning op de Belgische markt, en dat al twee jaar op rij.

“Streng beheerde ondersteuning stroomlijnt de trajecten, versterkt het vertrouwen en creëert duurzame waarde. Het wordt een tastbare hefboom voor differentiatie”, voegt de Managing Director toe.

Met een cumulatieve groei van meer dan 40 procent in de voorbije vier jaar volgt IMA Benelux een ambitieus traject, gebaseerd op innovatie, prestaties en verantwoordelijkheid. Zijn recente verhuizing naar het hart van Luik illustreert deze visie: een verantwoordelijk en inclusief bedrijf, vlot bereikbaar met het openbaar vervoer en duurzaam verankerd in zijn lokale ecosysteem.

“Onze ambitie is duidelijk: aantonen dat het mogelijk is om economische prestaties, operationele excellency en uitgesproken menselijk management met elkaar te verzoenen”, besluit Sandrine Desseille.

MEER INFORMATIE?

IMA Benelux
Poti rue 3/0041
4000 Luik
T: 04 340 54 06
info@imabenelux.com
www.imabenelux.co

