

Success Story

Finance - Assurance Durbesson IDF (Groupe Solly Azar)

Créée en 1998, Durbesson Ile de France (Dif Assurances) est une société spécialisée dans le risque automobile. La société garantit les véhicules de toutes les entreprises dont l'activité est le transport public de marchandises, qu'il s'agisse d'une société en cours de création ou d'une entreprise dont la flotte peut atteindre 100 moteurs.

DIF Assurance est aujourd'hui un acteur reconnu sur le marché de l'assurance automobile des transporteurs et emploi plus de 12000 agents généraux et/ou courtiers.

Contexte de l'affaire














Animé par une volonté de professionnalisme dans l'analyse des risques de transport, DIF assurances cherchait dans un premier temps, une solution de dématérialisation pour les contrats et avenants de ses clients. Au fur et à mesure de nos échanges et présentations de Therefore, de nouvelles réflexions se sont mises en place telle que l'optimisation totale du dossier client

et par conséquent la dématérialisation des contrats et la gestion des sinistres de A à Z. Au final les besoins de DIF Assurances étaient :

- De dématérialiser, centraliser et conserver les dossiers sinistres et contrats clients afin d'optimiser l'espace de travail.
- D'optimiser la numérisation et les temps d'indexation des contrats, avenants et courriers disparates qui arrivent chaque jour

- De sécuriser les données, éviter les éventuelles erreurs de classement et perte de documents
- De gagner du temps sur la recherche de dossier et d'être plus réactif lors de demandes de renseignements clients
- De réaliser des économies sur les pages à éditer pour les besoins de traitements de chaque dossier client
- D'obtenir l'adhésion des collaborateurs au projet de dématérialisation

Les processus de DIF assurances hier

Intervenants	Documents	Actions	Commentaires	
Personne en charge de l'ouverture de plis 	Courrier 	Réception des documents concernant les sinistres 	En moyenne, DIF Assurances reçoit 75 plis par jour. Document principalement de format A4 recto et recto/verso dont la qualité est aussi diverse que variées (grammage, pli, fond,...).	
	Documents concernant les sinistres 	Isolement des documents concernant les sinistres Ventilation des documents de sinistres auprès des gestionnaires en fonction des éléments présents sur le document (nom du gestionnaire, numéro de sinistre, numéro de contrat, numéro de plaque minéralogique,...).		Ces informations sont également présentes dans le logiciel de gestion du client, ce qui permet de faciliter la ventilation auprès des gestionnaires. 
Gestionnaires 	Chemise contenant les documents concernant les sinistres 	Réception d'une chemise contenant les documents du jour concernant les sinistres dont il a la charge 	Les gestionnaires sont les personnes qui effectuent le suivi et le traitement du dossier des sinistres jusqu'à leur clôture.	
	Ces dossiers prennent la forme de chemises cartonnées, classées par numéro de sinistre. 	Prise de connaissance des nouveaux documents reçus et rapprochement avec le dossier du sinistre correspondant 		
		Traitement du dossier		
	Justificatif de paiement 	Paiement d'une partie du sinistre ou de sa globalité  Justificatif de paiement inséré dans le dossier du sinistre et agrafé à tous les documents qui ont été nécessaires pour l'établissement du justificatif 	Ces documents sont produits par les applications métiers de DIF Assurances pour être envoyés par voie postale au client. DIF assurances reçoit alors par voie postale les courriers signés par ces clients.	

Les réponses apportées par Therefore aujourd'hui...

Cette analyse a mis en exergue des points d'améliorations et Canon proposa des solutions afin d'améliorer les processus de DIF assurances. La solution Therefore a repris à l'identique ce processus en le dématérialisant permettant ainsi un traitement plus rapide et à un meilleur coût.

Confort d'utilisation pour la saisie et classement des courriers

La disparité dans la qualité des documents a nécessité l'usage d'un scanner de production. Ce scanner, placé sur le poste de travail de la personne en charge de l'ouverture des plis est utilisé via le module Therefore Capture Client. Ce module gère à la fois la numérisation du document mais également son indexation manuelle ou automatique.

Gain de temps et de productivité

Canon a exploité les référentiels clients actuellement en place. Ainsi, la passerelle entre la base de données du logiciel de gestion et Therefore a permis d'avoir l'ensemble des informations rattachées à chaque numéro de sinistre géré. Grâce à cette passerelle, l'indexation d'un document liée à un sinistre permet de faire gagner du temps à l'opérateur.

De plus, les gestionnaires peuvent retrouver instantanément un dossier sinistre selon les critères d'indexation.

Un traitement sans papier, plus économique et plus écologique.

Une recherche dans le module « Therefore Navigator » permet d'isoler les nouveaux documents arrivés sur le site. Depuis cette liste, le gestionnaire peut alors visualiser le document et le traiter le document de façon tout à fait ordinaire. Le format TIFF de l'image générée permet notamment de retrouver les fonctionnalités propres au papier (stabilotage, post-it,...). Ce traitement auparavant était réalisé totalement sous forme papier et était plus coûteux.

Simplicité d'utilisation

Les gestionnaires ont la possibilité d'utiliser des favoris pour traiter les dossiers prioritaires de la journée, d'ajouter de documents complémentaires, d'indexer et de valider facilement les dossiers sinistres

Une meilleure qualité de service pour leur client

Lorsqu'un client appelle un gestionnaire, celui-ci a la possibilité de générer et de constituer un dossier complet ou partiel au format PDF pour lui expédier rapidement.

Un suivi pour mesurer la performance

A tout moment avec Therefore, il est possible de contrôler les dossiers traités ou ceux en cours de traitement, ainsi il est très facile de mesurer la qualité de service

Les bénéfices significatifs :

- Meilleure réactivité des réponses apportées aux clients.
- Automatisation des processus et plan de classement communs à l'ensemble des collaborateurs.
- Redistribution des tâches facilitée en cas d'absence des collaborateurs
- Optimisation de l'espace de travail.
- Réduction du volume papier permettant de faire des économies significatives et de réduire l'impact environnemental.



Contacts Canon

Chef de Produit
Nicolas Malen
01.41.99.77.80

Installation

2010

Accord client pour

- communication en interne
 communication en externe

