



ÉTUDE DE CAS - ASSURANCE

Ingea Insurance Limited

Comptabilité fournisseurs
Souscription entreprise et administration des polices pour les flottes de véhicules
Sinistres automobile
Sinistres voyages
Formation et développement pour les sinistres MRH

✱ « **SND Content nous a apporté une excellente couche d'assemblage entre les systèmes. Nous avons pu faire la démonstration de ses fonctionnalités en 30 minutes, et c'est une des raisons principales de notre choix.** »

Roger Wallier
Chef de projet eBusiness
Ingea Insurance Ltd.

Régulièrement reconnue et récompensée parmi les meilleures compagnies d'assurance, Ingea Insurance Limited couvre environ cinq millions de clients.

Une gestion traditionnelle du courrier

Le service des Sinistres automobile est le plus grand d'Ingea. Il applique des processus assez traditionnels de traitement des sinistres et des documents papier associés. Il reçoit plus de 5 000 courriers par semaine, et emploie 450 personnes pour gérer plus de 60 000 sinistres. Il était donc en permanence submergé par des processus manuels lents, et très consommateurs de papier.

« Le courrier entrant était trié, enregistré en central et distribué dans les différents services de l'entreprise par chariot. Une fois traité, le courrier était stocké dans des armoires de classement pendant plusieurs mois, puis archivé dans un entrepôt hors site », explique R. Wallier, chef de projet eBusiness chez Ingea.

Inévitablement, la recherche et l'accès à un document spécifique afin de répondre à une question d'un assuré prenaient beaucoup de temps. Si le document en question avait été archivé, son extraction pouvait parfois exiger plusieurs jours.

Adoption de la gestion des documents

En 2007, Ingea a décidé de mettre en place une solution visant à maîtriser la masse de papier associée à la gestion des sinistres. Ingea fonctionnait traditionnellement avec un système unique, sur IBM iSeries, et assurait le développement et la maintenance de ses applications en interne.

« Il y a eu une certaine résistance à l'adoption de la solution d'un éditeur extérieur, car les équipes craignaient de perdre le contrôle », raconte R. Wallier.

Mais Ingea a reconnu que son besoin était plus fort que sa crainte et a étudié la possibilité d'utiliser la technologie de gestion des processus et du contenu de SND Content Software.

La capacité de SND Content à s'intégrer facilement à toutes les applications existantes d'Ingea est l'argument qui a convaincu les décideurs.

« **SND Content nous a apporté une excellente couche d'assemblage entre les systèmes. Nous avons pu faire la démonstration de ses fonctionnalités en 30 minutes, et c'est une des raisons principales de notre choix.** », précise R. Wallier.

Un processus de traitement des sinistres parfaitement intégré

L'efficacité de la gestion des sinistres a été nettement améliorée par la mise en place de SND Content. À présent, le courrier est numérisé et capturé dans le système, au lieu d'être trié et distribué dans toute la compagnie. Les utilisateurs ouvrent leur système iSeries et, grâce à la technologie brevetée de SND Content Software, relient instantanément les documents à l'assuré sur leur écran iSeries.

« Nous avons également découvert que l'utilisation de l'outil iScript nous permettait de créer ces liens sans même ouvrir le système iSeries. Cet avantage nous aide aussi à indexer les documents, simplement à partir du numéro de dossier sinistre. L'équipe d'administration peut ainsi numériser et indexer un grand volume de courrier dans un délai relativement court. Les gestionnaires de sinistre ont donc accès plus rapidement qu'auparavant aux éléments des dossiers. »

Un changement de comportement positif

Ingea a également constaté un effet sur le comportement des salariés après le passage du processus manuel au processus automatique. En effet, les équipes suivaient des procédures qui n'étaient plus efficaces dans le cadre d'un processus automatisé.

« Les chefs d'équipe passaient beaucoup d'heures supplémentaires à trier les papiers pour des dossiers spécifiques. Ce n'est plus nécessaire à présent, car le processus automatisé s'en charge. Ils ont donc plus de temps à consacrer à leur équipe. C'est un changement de comportement qui a enthousiasmé les responsables », précise R. Wallier.

Le rôle de SND Content s'est développé au côté des systèmes centraux en place chez Ingea. Récemment, une opération de maintenance majeure a été nécessaire. L'encadrement a donné le choix aux gestionnaires de sinistres entre une coupure du système pendant quelques jours et un fonctionnement au ralenti pendant l'opération de maintenance.

« Les gestionnaires ont unanimement répondu qu'ils ne pouvaient pas se passer du système. Cela nous a montré à quel point SND Content est devenu indispensable à notre activité », raconte R. Wallier.

Des gains d'efficacité dans toute l'entreprise

Actuellement, Ingea met SND Content à la disposition de 1 400 salariés. Le logiciel a été étendu à d'autres services : Comptabilité fournisseurs, Souscription entreprises, Administration des polices, Flottes, Formation et développement. La gestion de contenu a généré des gains d'efficacité et des économies dans toute la compagnie.

« Nous avons réduit les effectifs du service courrier, et accéléré le traitement du papier. Nous avons également renforcé la sécurité, car nous n'avons plus à déplacer du papier entre les bureaux. »

Les équipes du service Courrier ont été redéployées dans d'autres domaines, ce qui a permis d'améliorer la capacité de L'entreprise. Des piles de dossiers papier ont pu être éliminées, libérant ainsi de l'espace pour les bureaux. En stockant et sauvegardant les données en ligne, Ingea a réduit le risque de perte de documents, et amélioré le service aux clients.

« Au lieu de demander à l'assuré au bout du fil d'attendre "une petite minute" pendant que nous cherchons ses documents, nous les affichons à présent immédiatement à l'écran. Notre service aux clients a été récompensé, et SND Content y a contribué ! », conclut R. Wallier.

Ingea Insurance France

Statistiques en bref

- Nom : Ingea Insurance Limited
- Siège : Eastleigh, Hampshire, Angleterre
- Nombre d'utilisateurs : 1 400
- Intégration : Midrange IBM iSeries
- Produits utilisés : SND Content, Mail Agent, iScript et Worksheets

La problématique

- Un processus manuel de gestion des courriers des sinistres très lent
- Du personnel avec beaucoup d'ancienneté, et peu habitué aux changements radicaux
- Une appréhension face au logiciel d'un éditeur
- Nécessité d'une intégration transparente à la plate-forme existante

Les résultats

- Un processus de gestion des sinistres automatisé, plus efficace et plus sûr
- Une amélioration du service aux clients grâce à un accès plus rapide aux documents
- Une évolution des équipes vers plus de polyvalence
- La possibilité pour l'encadrement de surveiller le rythme de travail des équipes
- Un gain d'espace de bureau sur l'espace de stockage du papier
- Une réduction de l'effectif de gestion des sinistres de 20 %
- Une plus grande facilité de respect de la réglementation

Leasefina SND

41 Avenue Théophile gautier
75016 Paris

tf +1 85 78 07 01

Une société du Groupe
Locasystem International SA
41 Avenue T. Gautier
75016 Paris France

Gsm +33 6 800 872 23

