

A PROPOS

Fondé en 1880, Verspieren est la maison mère du Groupe Verspieren, premier courtier en assurances à capital familial du marché français. Fort de 23 entreprises, le Groupe a pour objectif de permettre à chacun de ses 2061 experts d'apporter le meilleur de l'assurance à ses clients, partout dans le monde, quelle que soit la question d'assurance.

Le contexte

La distribution des documents entrants est effectuée manuellement. Verspieren souhaite automatiser et harmoniser le processus de gestion des documents entrants (papier, mail, portail client) pour les différents services, en commençant par la Flotte Automobile, et leur intégration avec l'application métier via des Webservices. Cette transformation numérique doit faciliter le traitement des dossiers par les gestionnaires.

La problématique

L'objectif est d'apporter une aide aux gestionnaires en automatisant les étapes d'indexation avec un identifiant unique, de traiter dès sa réception les courriers par la plate-forme de numérisation centraliser, et d'intégrer dans les flux directement les mails et les informations en provenance de l'extranet.

La solution

1. KOFAX Total Agility

La mise en oeuvre

Kofax Total Agility a été mise en œuvre pour traiter 4 x flux entrant (courrier papier, mails, fax, extranet) auprès de 50 utilisateurs d'un premier service.

Les bénéfices

- Disparition des « vagues » de documents : les documents arrivent au fil de l'eau dans les bannettes des utilisateurs.
- Les documents sont traités plus rapidement, augmentation de la satisfaction client
- L'organisation du travail est adaptée au volume :
 - Plus de chariot ou de tournée de distribution
 - Mise en place d'une procédure multicanal de dématérialisation (papiers, mail etc...), améliore la traçabilité.
 - Les courriers sont immédiatement intégrés et traités par l'application métier et archivés dans la GED, plus de perte de documents.
 - Meilleure organisation entre les différents gestionnaires selon leur domaine de compétence.
 - Amélioration de la productivité, traitement de plus de courrier sans accroître l'équipe des gestionnaires.