

Protection des biens : Un assureur IARD gagne en efficacité et améliore la qualité de son service Clients

Assureur IARD nord-américain

Il existe peu de secteurs aussi consommateurs de communications que celui des assurances. Chaque mois, les compagnies d'assurance, les agents et les assurés créent et distribuent des millions de documents qui finissent... à la poubelle. La gestion de l'ensemble de ces communications demeure une activité très laborieuse et contraignante alors que le secteur continue de se développer et que de nouvelles réglementations entrent en vigueur.

Il y a quelques années, le principal assureur américain d'institutions religieuses a décidé qu'il était temps de changer cela. Face au développement rapide de l'activité, les dirigeants souhaitaient améliorer l'efficacité des processus de création des communications client tout en continuant à offrir un service optimal à ses quelque 100 000 assurés.

Le service de gestion des documents de la compagnie d'assurance a donc été chargé de trouver la solution de gestion des communications la plus adaptée à ses besoins. Cette solution devait permettre de rationaliser les procédures, d'améliorer les temps de réponse aux assurés, de respecter les exigences de conformité et d'assurer la cohérence de leur image de marque sur l'ensemble des marchés desservis par la compagnie. Après l'évaluation de nombreuses solutions de gestion des communications client, ils ont choisi de s'associer à Cincom et de tirer parti de sa solution innovante Cincom Eloquence®.

Une longue histoire d'innovation

Depuis sa création, cette compagnie d'assurance jouit d'une solide réputation d'innovation. Leader sur son marché, elle répond aux besoins uniques en assurance des lieux de culte et organismes religieux, des écoles, des lieux de séjour et des maisons de retraite à caractère confessionnel. Il a toujours été dans l'esprit de l'entreprise de travailler avec les meilleurs prestataires. Ainsi, dans le passé, la compagnie a mis en œuvre des solutions informatiques permettant de gérer les fonctions back-office de saisie, de stockage et d'analyse des contrats et des sinistres. Puis, ils se sont intéressés à la relation client, et notamment aux communications client, afin de garantir la rapidité, la précision et l'efficacité indispensables à la création et au déploiement des correspondances avec leurs assurés.

Industrie :

- Assurance IARD

Taille :

- Plus d'un milliard de dollars d'actifs
- Plus de 700 millions de primes chaque année
- Présent dans les 50 États américains et dans le District de Columbia
- Plus de 100 000 assurés

Communications :

- Plus de 8 500 courriers de sinistre chaque mois
- Plus de 250 lettres de souscription chaque mois

Impacts :

- Réduction de plus de 90 % du temps de réponse aux assurés
- Redéploiement de trois équivalents temps plein (ETP) chargés du traitement de l'information
- Réduction de plus de 83 % de la bibliothèque de modèles
- Conformité des courriers de sinistre avec les toute dernières exigences fédérales et nationales

Intégrations :

- Système de gestion des sinistres sur AS/400
- Système ADP

Domaines d'application :

- Sinistres
- Souscriptions
- Ventes

« La solution recherchée devait nous permettre de mettre en œuvre des fonctionnalités d'automatisation avancées, tout en fonctionnant de manière transparente avec nos systèmes de back-office où résident les données démographiques et l'historique des sinistres », explique le spécialiste Documents au sein du Service de gestion des documents.

« Il était important que la nouvelle solution de communications client utilise un logiciel courant tel que Microsoft® Word® pour réduire les besoins de formation en amont et de formation continue de nos employés. Nous avons choisi Cincom Eloquence car le système contient tout ce dont nous avons besoin. De plus, nous avons senti un réel engagement de la part de l'équipe Cincom à faire de notre entreprise plus que centenaire une entreprise moderne ouverte sur le numérique. »

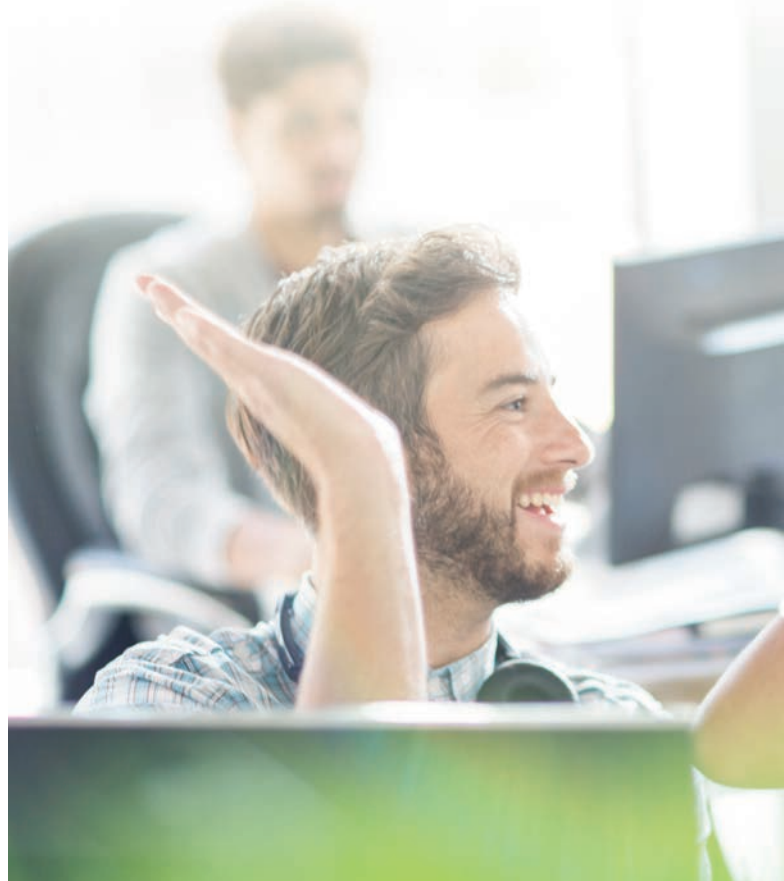
Cincom Eloquence permet aux entreprises gérant de gros volumes de communications de concevoir et diffuser des documents de manière sécurisée et efficace. Cette solution leur permet de créer une meilleure expérience client tout en réduisant considérablement les risques, le temps et les coûts associés aux processus de gestion des communications client. Conçue avec des interfaces modernes et intuitives, la solution Cincom Eloquence aide les entreprises à tirer profit des données souvent isolées dans d'anciens systèmes développés en interne. Elle permet d'optimiser les workflows modernes et d'automatiser les processus de communication. Bénéficier d'un système de communications client standardisé et permettant la création et la diffusion d'une correspondance cohérente et conforme aide désormais cette compagnie d'assurance innovante à se consacrer à ce qu'elle fait le mieux : servir ses clients et se développer.

Les premiers bénéficiaires du service Sinistres

Le service Sinistres, chargé de créer et de diffuser plus de 8 500 communications chaque mois, a été le premier à profiter de la solution Cincom Eloquence. Auparavant, pour tout courrier concernant un sinistre, les spécialistes du service de Gestion des documents devaient créer des formulaires PDF que les utilisateurs métiers ou les conseillers du service Client remplissaient avant de les leur renvoyer. Les spécialistes récupéraient alors les données (comme le numéro de sinistre par exemple) du formulaire PDF et l'inséraient dans un modèle Word. Le brouillon de lettre obtenu était alors renvoyé au service Sinistres pour révision et approbation. Une fois approuvée, la lettre, comprenant les textes, logo et signature adéquats, était imprimée et expédiée. Ce processus prenait non seulement de 3 à 5 jours selon la charge de travail du service de Gestion des documents, mais il générait en outre, au fil du temps, un nombre incalculable de modèles qui étaient conservés sur les disques durs des membres de l'équipe. Bon nombre d'entre eux contenaient ainsi des informations obsolètes telles qu'une signature erronée ou un texte non conforme.

Avec Cincom Eloquence, les conseillers du service Sinistres n'ont maintenant plus qu'à appuyer sur un bouton pour accéder à une interface Web et afficher une communication pertinente, extraite d'un référentiel centralisé contenant des modèles à jour et approuvés. Ils suivent ensuite un workflow prédéfini qui les invite à saisir les informations adéquates collectées auprès de l'assuré. Puis ils cliquent sur le bouton Soumettre. Le modèle combine alors les informations saisies par le conseiller avec des données supplémentaires récupérées directement de différentes sources intégrées. Des règles logiques déterminent ensuite quels contenus doivent être insérés ou non dans la lettre générée. Enfin, la lettre est automatiquement communiquée aux spécialistes du Service de gestion des documents pour approbation finale et impression. Ce qui prenait de trois à cinq jours se réalise désormais en un seul jour. De plus, les conseillers peuvent facilement suivre la progression des documents, y compris le processus d'escalade nécessaire pour les documents prioritaires. Le workflow d'Eloquence sauvegarde automatiquement les documents approuvés dans le référentiel commun de gestion des contenus. Auparavant, ce processus d'archivage prenait au moins un jour de plus et nécessitait des ressources supplémentaires.

Selon le responsable des documents, « dans tous les cas, il fallait de trois à cinq jours pour rédiger une lettre, la faire approuver et l'envoyer au client. Avec Eloquence, nous effectuons ce processus en quelques heures seulement et, par conséquent, nous nous montrons plus réactifs face aux besoins de nos clients. C'est là un énorme avantage, qui montre aux clients combien ils sont importants pour nous. »



Suite à la mise en place d'Eloquence, le service Sinistres a vu sa productivité augmenter. Les collaborateurs du service ont été enchantés de cette solution qui leur donne l'assurance de toujours avoir des courriers au contenu correct et comprenant les documents ou formulaires nécessaires et adéquats. Peu après que le service Sinistres ait été équipé de Cincom Eloquence, le responsable des documents a reçu l'avis suivant d'un collaborateur de ce service : « J'aime Eloquence ! C'est si facile maintenant d'envoyer des courriers. Cela améliore vraiment nos processus et nous fait gagner un temps précieux ! Merci. »

Au final, le service Sinistres a bénéficié d'Eloquence de plusieurs façons :

- Le temps de réponse aux clients a été raccourci de 90 %
- Le système a permis de redéployer trois équivalents temps plein initialement chargés du traitement de l'information
- Le nombre des modèles de courrier d'accusé de réception d'indemnisation des travailleurs est passé de 32 à 2
- Les équipes sont désormais certaines que les courriers de sinistre sont conformes aux toute dernières exigences fédérales et nationales
- L'image de marque véhiculée dans tous les courriers de sinistre est désormais cohérente et comprend des images et contenus professionnels

Plus récemment, le service Sinistres a intensifié son utilisation d'Eloquence et plus particulièrement de ses options de production avancée. Celles-ci, directement intégrées au système, incluent l'insertion de formulaires,

le regroupement, le tri, l'éclatement, l'e-mail et la télécopie des correspondances. Il en a résulté non seulement un gain de productivité mais également une réduction des coûts d'impression et d'envoi des documents. En mettant un terme à l'affranchissement de 8 500 lettres par mois, la compagnie a ainsi pu économiser mensuellement des milliers de dollars.

Le service Sinistres est maintenant en train de rationaliser ses quelque 100 modèles de lettres, grâce à différentes fonctionnalités d'Eloquence. Il recourt ainsi désormais à des composants réutilisables (logos, pieds de page et paragraphes de texte conforme) qui ne sont créés qu'une fois puis repris dans plusieurs modèles. Il utilise également des variantes déterminées par des règles logiques (date de validité, langue, juridictions). Tout cela permet de réduire le nombre des modèles nécessaires. Avec un nombre limité de modèles, il devient plus facile pour les conseillers du service Clients de sélectionner le modèle le plus adapté à chaque situation. Cela accélère le processus d'approbation et de distribution et réduit le risque d'erreur humaine. « Notre service Sinistres utilise des formulaires nationaux pour l'indemnisation des accidents du travail. Lorsque ceux-ci font l'objet d'une révision, nos courriers doivent immédiatement être mis à jour. C'est là qu'Eloquence intervient : on peut facilement entrer dans le système, effectuer les modifications, les tester directement dans l'environnement de création, puis les mettre instantanément en production afin de les rendre accessibles à tous. La conformité s'en trouve renforcée », explique le superviseur du service Sinistres. Le service Sinistres s'est même servi d'Eloquence pour réduire le nombre de lettres d'information destinées aux clients à une seule au lieu de trois. Il a ainsi libéré du temps et des ressources pour les équipes, leur permettant de se focaliser sur un service Clients à plus forte valeur ajoutée.

Selon l'expert conseil en informatique de la compagnie d'assurance et le principal interlocuteur de Cincom, le service informatique est également satisfait de Cincom Eloquence. « La possibilité d'intégrer facilement les données de notre système AS/400 IBM, qui héberge nos polices d'assurance et sinistre, a été une grande satisfaction. L'architecture d'Eloquence permettant de s'intégrer avec des plates-formes tiers comme les AS/400, nous avons en effet pu éliminer les coûts et les soucis engendrés par le système tiers qui convertissait les données en informations utilisables dans nos communications. En outre, Eloquence sait gérer les clusters, ce qui nous permet de nous coordonner facilement avec nos centres de reprise d'activité après sinistre qui hébergent les données. »

« 70 % de nos lettres de souscription sont désormais traitées automatiquement par Cincom Eloquence. Non seulement cela permet à notre personnel de consacrer plus de temps aux clients potentiels, mais cela garantit aussi à nos spécialistes des documents un véritable gain de productivité. »

– Le responsable des documents



L'extension de l'utilisation de Cincom Eloquence à toute l'entreprise

Le service Sinistres n'est pas le seul à avoir profité d'importants avantages. Le service de Gestion des documents et les équipes informatiques ont vu dans Eloquence la possibilité d'améliorer la productivité et les temps de réponse au niveau du groupe Souscriptions, chargé d'identifier les risques financiers potentiels et les coûts associés aux futurs assurés. La souscription est un processus complexe associé à une multitude de documents que de nombreux acteurs internes doivent vérifier avant de les envoyer aux prospects.

La compagnie a donc mis en place Eloquence au sein du service Souscriptions, qui génère plus de 250 lettres chaque mois. Selon le responsable des documents, « le service Souscriptions utilise aujourd'hui certaines des fonctionnalités avancées d'Eloquence, comme la possibilité d'insérer des documentations marketing et des formulaires d'assurance (directement depuis des fichiers partagés). Ceci contribue grandement au processus de conquête de nouveaux assurés. Nous simplifions également la procédure pour nos souscripteurs en réduisant le nombre de modèles de communication. Nous en avons désormais 30 au lieu de 180. »

Les résultats sont significatifs, comme l'explique le responsable des documents : « 70 % des lettres de souscription sont à présent traitées automatiquement par Cincom Eloquence. Non seulement cela permet à notre personnel de consacrer plus de temps aux clients potentiels, mais cela garantit aussi à nos spécialistes des documents un véritable gain de productivité. »

Le service de Gestion des documents commence à être sollicité par d'autres départements de l'entreprise également désireux d'utiliser Eloquence. Par exemple, la compagnie emploie 12 responsables de comptes régionaux chargés de fournir des propositions dans les 50 États américains. Ils écrivent leurs propres courriers et utilisent des modèles Microsoft Word pour rédiger une version préliminaire de leurs propositions. Ces documents doivent ensuite être revus et édités par le service de Gestion des documents. Une fois le service commercial équipé de Cincom Eloquence, les responsables de comptes pourront générer plus efficacement leurs propositions. La société sera de son côté certaine que les propositions émises seront correctes et cohérentes avec les bonnes pratiques de l'entreprise. En outre, si les commerciaux n'ont pas d'imprimante pour générer leurs propres documents, ils pourront créer leurs lettres et les envoyer électroniquement ou les imprimer via un système central.

« Avec Eloquence, les possibilités sont illimitées », déclare le responsable des documents. À mesure que notre compagnie grandit et que nous rendons nos utilisateurs de plus en plus autonomes, Cincom Eloquence continuera de jouer un rôle déterminant. Non seulement pour créer une expérience client cohérente tout en réduisant les risques de non-conformité et de non-respect des réglementations, mais aussi en nous permettant de faire évoluer notre compagnie en toute confiance. »

L'acquisition de nouveaux marchés de protection des biens

L'avenir est porteur d'espoir. La compagnie a récemment étendu ses offres au marché de l'éducation en acquérant un autre groupe d'assurances et en désignant un administrateur tiers, spécialisé dans les institutions éducatives. Ces nouvelles entités ont été rebaptisées et contribuent à la diversification de cette assurance tout en fixant les bases de leur future croissance.

Face à cette expansion, le service de Gestion des documents et le service Informatique sont convaincus de pouvoir supporter la croissance continue de l'entreprise grâce à des processus métier intelligents et efficaces et à leur solide partenariat avec Cincom. « Nous envisageons un avenir brillant avec Cincom. Les équipes Cincom se sont montrées vraiment compétentes dans tous les domaines et aux différents stades de notre partenariat, que ce soit pour la formation, le dépannage ou le conseil. Elles sont toujours prêtes à nous aider et nous avons le sentiment qu'elles s'intéressent vraiment à nous et à notre entreprise. »

À propos de Cincom

Cincom Systems, éditeur majeur de solutions CCM (Customer Communications Management), accompagne les entreprises dans la transformation digitale de leurs communications clients, adhérents, sociétaires et partenaires. Cincom est reconnu comme un leader dans les secteurs assurances, mutuelles, santé, banques et services.

Des milliers de clients dans le monde utilisent nos solutions CCM pour délivrer une expérience client personnalisée et fluide et faire de leurs communications client un levier de croissance : AGPM, Allianz, Aviva, Banque CPH, Banque Populaire, BNP Paribas, Caisse Épargne, Carnival, COVEA, Crédit Agricole, Crédit Agricole Consumer Finance, EOS France, Generali, Gieps, Groupama, HSBC, Mutuaide Assistance, Ponant, Stater...

Pour plus d'informations, contactez Cincom France :
50 avenue Daumesnil, 75012 Paris, 01 53 61 70 00,
InfoEurope@cincom.com, cincom.fr/CCM.



Siège international • Cincinnati, OH USA • US 1-800-224-6266 • info@cincom.com • cincom.com/contact-us

Cincom, le logo Quadrant et Cincom Eloquence sont des marques déposées de Cincom Systems, Inc.

Toutes les autres marques sont des marques déposées de leur détenteur respectif.

© 2019, 2018 Cincom Systems, Inc. Imprimé aux États-Unis. Tous droits réservés

FORM CDSFR1802005 3/19