



Generali Suisse Assurances

Panorama de la solution

Secteur d'activité

Assurance

Enjeux du Projet

- > Décentraliser la gestion des nouveaux dossiers clients
 - Valider les nouveaux contrats directement en agence.
 - Accélérer la prise de décision.
- > Fluidifier et sécuriser les processus
 - Raccourcir les délais d'instruction des dossiers.
 - Remplacer les ordres de mission par fax, e-mails ou courriers par les mandats d'expertise directement accessibles dans la corbeille des tâches.
 - Supprimer tout risque de perte de document.
 - Garantir une confidentialité absolue des informations échangées.
- > Améliorer la gestion de la relation client
 - Optimiser la mise à jour des dossiers clients.
 - Assurer la traçabilité du processus de modification et de contrôle des informations.

Résultats

- > Prise de décision rapide et pertinente
 - La solution a permis de raccourcir sensiblement les délais de traitement et d'indemnisation des sinistres gérés par Generali. L'assureur s'engage d'ailleurs aujourd'hui à traiter chaque dossier en 7 jours maximum.
- > Souplesse et sécurité accrues
 - L'automatisation des échanges entre les experts mandatés et la compagnie d'assurance fluidifie le processus et renforce la sécurité des informations.
- > Relation client renforcée
 - La traçabilité des opérations permet de renseigner le client au mieux sur l'état de son dossier.
 - L'application garantit une qualité de service irréprochable.

Generali Suisse Assurances optimise son processus de gestion des sinistres grâce à W4.

Pour accélérer le traitement des dossiers de ses clients et améliorer sa qualité de service, ce géant européen de l'assurance déploie la plateforme de workflow W4 au siège de son département « non vie » et dans les 70 agences associées.

Avec quelques 870 000 clients et plus de 2 milliards de francs suisses de primes gérées chaque année, Generali Suisse Assurances est un poids lourds de son secteur. Installé dans la Confédération helvétique depuis 1987, le groupe couvre toutes les branches de l'assurance et s'impose aujourd'hui comme un interlocuteur privilégié pour les clients privés et les petites et moyennes entreprises. « Generali Suisse ne ressemble à aucune autre compagnie d'assurance. D'un côté, nous bénéficions de l'expérience et du savoir-faire d'un groupe international, au service de ses clients depuis 1831. De l'autre, nous avons conservé l'état d'esprit d'une société à taille humaine, dynamique et innovante », explique Stéphane Sandarom, workflow manager pour Generali Assurances Générales, le département en charge des assurances « non vie » du groupe.

Installé à Nyon, au bord du lac Léman, Generali Assurances Générales assure la gestion de tous les produits, autres que l'assurance-vie, proposés par la compagnie : assurances pour la maison, la voiture, les accidents, la protection juridique, etc.

« Cette activité est aujourd'hui en très fort développement à l'intérieur du groupe. Elle se singularise par une interaction régulière avec les assurés, à travers la gestion des sinistres et des dommages dont ils peuvent être victimes, notamment lorsqu'ils utilisent leurs véhicules », précise Stéphane Sandarom.



> Generali Suisse Assurances

Un workflow pour automatiser les flux d'information

Pour améliorer le service rendu à la clientèle dans ce domaine, le groupe décide en 2004 de se doter d'un nouveau système d'information, permettant de gérer les produits d'assurances automobiles aussi bien au siège que dans les 70 agences réparties sur tout le territoire suisse.

« L'idée de départ était de décentraliser au maximum la gestion de nos contrats, afin d'être plus proche de nos clients. Pour ce faire, nous avons opté pour un système web sur plateformes Oracle et WebSphere, auquel nous avons interconnecté la solution W4. Grâce à cette application unifiée de W4, nous avons enfin pu donner plus d'autonomie à nos agences, tout en leur offrant toutes les fonctionnalités indispensables à une bonne communication avec le siège lorsque l'aval de ce dernier s'avère nécessaire. Nous disposons également d'un outil parfaitement taillé pour optimiser la gestion de tous nos processus : de la supervision des équipes et des procédures jusqu'au reporting et à l'intégration dans le système d'information. »

L'application W4 a été installée au siège de l'entreprise, dans l'ensemble des agences et des centres d'indemnisation du groupe, mais également chez Europ Assistance (qui assure le call center pour Generali), et chez tous les experts mandatés pour estimer les coûts des réparations après un sinistre automobile.

« Cette chaîne intégrée nous permet de couvrir toutes les étapes de gestion d'un dossier, de l'enregistrement d'un sinistre à son indemnisation. Un appel chez Europ Assistance suffit aujourd'hui pour déclencher la création d'un nouveau dossier client, qui sera transféré automatiquement à chaque service concerné pour son instruction. Le système attribue également chaque mission d'expertise au bon professionnel en fonction de sa localisation géographique. Ce dernier utilise ensuite l'application pour transmettre son rapport d'expertise - avec photos à l'appui et montant estimé des réparations - au centre d'indemnisation concerné. Chaque processus est ainsi optimisé au maximum », se félicite Stéphane Sandarom.

Des gains de temps et un meilleur service au client

La communication entre les différents services s'effectue directement via la corbeille des tâches de W4. Les flux d'information sont donc extrêmement simplifiés.

« Le gain de temps est considérable. Et d'autres intervenants peuvent être facilement intégrés à cette chaîne, ce qui nous permet d'offrir très rapidement des services supplémentaires à nos clients comme par exemple le prêt d'un véhicule de courtoisie. Grâce au workflow de W4, nous avons totalement fiabilisé nos processus internes. Cela nous a même permis de mettre en place une garantie spécifique qui nous engage à indemniser financièrement nos clients si leur dossier n'a pas été réglé dans un délai de 7 jours ! ».

Et Generali Assurances Générales ne compte pas s'arrêter en aussi bon chemin. Le groupe a déjà mis en production plusieurs projets visant à améliorer encore sa relation avec la clientèle.

« Depuis juin 2008, W4 nous permet d'optimiser les mises à jour de nos dossiers clients (changement d'adresse, d'état civil...) en affectant automatiquement certaines tâches au gestionnaire concerné ».

La suite de W4 assure également une traçabilité complète de tout le processus de modification d'un dossier et de contrôle des opérations en cours. Un vrai plus pour une entreprise dont la préoccupation première est d'être en permanence à l'écoute de tous ses clients.

A propos du groupe Generali

Créé en 1831 à Trieste en Italie, cet assureur toutes branches figure aujourd'hui parmi les trois plus grandes compagnies d'assurances européennes. Avec une part de marché de 61%, Generali est même le numéro un dans le domaine des assurances vie liées à des fonds. Opérant dans 40 pays à travers près de 300 compagnies, Generali emploie plus de 65 000 salariés à travers le monde.

En Suisse, Generali (Suisse) Holding SA coiffe toutes les activités du groupe Generali réparties entre les trois domaines «Non-Vie», «Vie» et «Investments». La société emploie quelque 2 000 collaborateurs pour servir plus de 873 000 clients, composés pour l'essentiel de particuliers et de Pme-Pmi.

En 2006, Generali Suisse Assurances a engrangé 2 milliards de francs suisses de primes brutes et généré 107 millions de résultat total.

