

Optimisation des workflows de courrier pour accélérer les temps de réponse

La transformation numérique au service de la satisfaction des clients



L'enjeu

Chaque jour, cette compagnie d'assurances reçoit des milliers de documents — formulaires, lettres, chèques, photographies, et même des vidéos — d'entreprises et de particuliers. Que ce soit par email, courrier ou fax (cela arrive encore), il en faut beaucoup pour acheminer chaque élément de correspondance aux personnes qui en ont besoin pour leur travail, aussi rapidement que possible.

Il y a 10 ans, l'entreprise n'était pas en mesure d'offrir les délais de réponse qu'elle souhaitait. Ses processus de traitement du courrier purement manuels étaient non seulement lents, mais ils étaient aussi coûteux en termes de main-d'œuvre nécessaire pour gérer les volumes. Les délais de réponse lents de l'assureur avaient un effet négatif sur la satisfaction des clients et le taux de rétention de ces derniers, ce qui ne la rendait pas concurrentielle sur le marché de l'assurance.

La solution

Cet assureur a choisi de mettre en œuvre un centre de service de courrier numérique Xerox et une solution de gestion de documents. Il a été impressionné par la technologie, la vitesse à laquelle Xerox pouvait fournir la solution et le service, l'expérience accumulée par Xerox auprès d'autres organismes de services financiers. L'assureur a également examiné en parallèle l'ensemble de la chaîne logistique de Xerox afin de s'assurer qu'elle satisfaisait à ses normes éthiques.

Sans perturber l'activité existante, l'assureur est passé de processus très manuels, basés sur le papier, à des méthodes hautement automatisées, reposant sur la numérisation. Xerox indexe tout le courrier entrant et l'ajoute dans le système de gestion des documents, qui est intégré à la gestion des sinistres de la compagnie, aux systèmes de service client et aux systèmes administratifs, afin de pouvoir automatiser et optimiser ses workflows.

Les résultats

Lorsque le service a été lancé, l'assureur a rapidement évolué, : d'un service «qui faisait de son mieux» à un service de pointe, dépassant régulièrement ses propres objectifs. Et cela s'est encore amélioré à mesure que le service s'est affiné.

- Gain de 80% des délais de traitement des documents, passant à 1 journée, au lieu de 7 à 10 jours auparavant.
- 44 500 documents en moyenne, de 110 types différents, indexés chaque mois sur 8 ans
- 182 000 images numérisées en moyenne par mois sur 8 ans
- L'entreprise a pu retrouver de l'espace de bureau en éliminant les archives physiques de documents
- Une plus grande sécurité de l'information, avec un contrôle plus strict de l'accès aux documents



NOUS POUVONS FAIRE MIEUX

Bien avant que la transformation numérique ne devienne le mot à la mode, cette compagnie d'assurance britannique a reconnu qu'elle devait moderniser son approche de la correspondance reçue : pour répondre plus rapidement et plus efficacement aux clients.

Par exemple, il fallait auparavant 7 jours pour effectuer des changements dans les polices d'assurance. L'entreprise était déterminée à améliorer les délais de réponse dans le cadre de l'accent mis sur la qualité du service.

L'ARGUMENT EN FAVEUR DU CHANGEMENT

Qu'il s'agisse de demandes, paiements, réclamations, questions, changements d'adresse ou autres, la correspondance arrive à l'assureur par milliers chaque jour. Avec des processus purement manuels, il fallait du personnel en grand nombre pour recevoir le courrier et le remettre aux personnes qui devaient le traiter et, une stratégie globale de numérisation faisant défaut, le classement occupait un espace de bureau important. Outre ces coûts, l'inquiétude continuait de régner dans l'entreprise : les dossiers en un seul exemplaire papier dans les archives étaient vulnérables si une catastrophe se produisait sur le site.

L'argument de l'entreprise en faveur de la numérisation comparait l'utilisation des ressources internes et un service externalisé. Si les coûts de fonctionnement s'avéraient relativement semblables, il fallait aussi examiner les coûts d'opportunité. L'entreprise a choisi la voie des services externalisés pour avoir accès aux mises à jour technologiques et suivre un parcours de développement de services, mais aussi pour concentrer ses ressources internes sur des domaines d'activité stratégiques.

LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE EN ACTION

La solution Xerox® a été livrée par étapes pour éviter de perturber l'exploitation de l'entreprise et il n'a pas fallu longtemps pour raccourcir les délais de réponse d'une semaine et plus à une journée. C'est l'effet cumulatif des trois changements au niveau des processus : travailler avec des documents électroniques du début à la fin, mettre l'accent sur l'indexation efficace et l'automatisation intégrée avec les systèmes pertinents de l'entreprise.

Le courrier qui arrive physiquement est numérisé, originaux ou tout autre document de validation étant renvoyé immédiatement à l'expéditeur. Le courrier qui arrive par voie électronique est de même ingéré dans le système d'indexation. Les données clés sont extraites de chaque document pour identifier le type de document et le client, et Xerox utilise des données telles que le nom du client, les numéros de police et de demandes d'indemnisation pour rattacher toute nouvelle correspondance aux dossiers existants.

La correspondance couvre souvent plus d'une activité, ou un client peut ajouter une réclamation au bas d'un courrier à propos d'autre chose. Ainsi, l'indexation précise est indispensable pour ne pas passer à côté de quoi que ce soit. Xerox travaille continuellement avec l'assureur pour affiner les stratégies et les règles d'indexation, et discute de la façon dont les nouvelles technologies peuvent être utilisées pour travailler encore mieux.

Une fois qu'un document a été indexé et qu'il a été chargé dans le système de gestion des documents, la ou les tâches pertinentes sont déclenchées par les employés concernés dans le système métier. Tout ce qui ne peut pas être complètement indexé est ajouté à une file d'exceptions pour une révision ultérieure.

LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE TIENT SES PROMESSES

L'intégralité des archives existantes de l'entreprise ayant été numérisées, les avantages vont bien au-delà : meilleure réactivité et plus grande satisfaction des clients. La continuité de l'activité n'est plus un problème, grâce aux copies de sauvegarde, à la mise en miroir des données, et une solution de reprise après sinistre pour le stockage de documents

numérisés. L'entreprise a récupéré de l'espace de bureau. Les coûts de logistique du papier en interne ont été pratiquement éliminés. Les documents ne sont plus égarés et ne passent plus par des endroits non sécurisés. La sécurité de l'information est par conséquent plus grande et l'accès à l'archivage des documents numériques est étroitement contrôlé. De plus, la possibilité pour les chargés de clientèle autorisés d'accéder immédiatement à des documents pertinents permet d'améliorer le service client.

Un autre avantage clé est la conformité qui est garantie : avec des normes telles que ISO 27001 pour la sécurité de l'information et BSI BIP 0008 pour la recevabilité juridique, et avec les exigences de conservation et de destruction de l'information. Une fois les dossiers clos, le système verrouille les documents et applique les règles de conservation appropriées, avec un processus de destruction en toute sécurité qui se déclenche au moment approprié des années plus tard.

SERVICES XEROX® POUR LES ASSUREURS DIGITAUX

Les consommateurs d'aujourd'hui attendent des communications hautement personnalisées, un service client simple et fiable et un engagement en temps réel, tout cela sur les canaux de leur choix. Avec les Services Xerox® pour les assureurs digitaux, nous convertissons les données clients en éléments exploitables pour des campagnes d'acquisition de clients réussies et une plus grande fidélisation. Des devis personnalisés aux mises à jour de polices en libre-service et aux processus simplifiés de gestion des sinistres, nous donnons aux assureurs les moyens d'offrir une très bonne expérience client.



Pour en savoir plus, visitez xerox.com/DigitalInsurer.