

« Les dossiers électroniques avec gestion des flux de travail ont permis d'optimiser le règlement des sinistres et de faciliter le travail collaboratif, notamment entre les services. Ils constituent le socle de nos nouveaux services numériques destinés à nos clients et partenaires. »

René Schmalen,
responsable Sinistres aériens, Delvag, assureur du groupe Lufthansa

Delvag Albatros
Die Versicherungsspezialisten der Lufthansa Group

Société	Delvag (filiale assurance du groupe Lufthansa)
Enjeu	Dossiers électroniques de règlement des sinistres adossés à un processus de traitement par flux de travail avec Doxis BPM
Secteur d'activités	Assurance
Nombre d'employés	310 (groupe)
Volume de primes	> 70 millions d'euros (bruts)
Siège social	Cologne, Allemagne
Intégration	Microsoft 365, outil de gestion des sinistres
Périmètre du projet	Allemagne

Problématiques

- La hausse du volume d'activité nécessitait de mesurer les gains d'efficacité en matière de traitement des sinistres
- L'ECM devait s'intégrer étroitement au système de gestion de portefeuille d'assurances afin d'éviter de stocker et de gérer les données à deux endroits différents
- Dès le départ, ses employés avaient de grandes attentes vis-à-vis de cette solution

Objectifs

- Jeter les bases de la numérisation au sein de l'entreprise
- Gagner en efficacité grâce à la gestion électronique des documents et à la mise en place de processus s'appuyant sur des flux de travail électroniques
- Réduire au maximum l'utilisation du papier dans le traitement des demandes d'indemnisation
- Mettre en place les bases techniques nécessaires au déploiement de nouvelles offres numériques

Solutions

- ECM d'entreprise au sein d'une seule et même plateforme technologique
- Dossiers électroniques de règlement des sinistres
- Traitement du courrier entrant assisté par flux de travail
- Processus de règlement des sinistres à base de flux de travail
- Processus de déblocage des paiements avec exemples d'audits
- Archivage à valeur probante

Aperçu du projet

Situation initiale

Delvag Versicherungs AG, compagnie d'assurance du groupe Lufthansa, spécialisée dans les transports aérien et terrestre, et la réassurance, enregistrait une augmentation de son volume d'activité qui nécessitait de quantifier les gains d'efficacité en matière de traitement des sinistres. L'entreprise souhaitait remplacer son système de classement mixte, moitié papier, moitié électronique, par une solution de dossier électronique uniforme, les processus métier étant principalement gérés par des flux de travail. La première étape a consisté à rationaliser la gestion des sinistres. Par la suite, d'autres services de l'entreprise bénéficieront du même accompagnement en vue d'améliorer au final la collaboration entre les départements. L'objectif est d'exploiter le potentiel de l'automatisation partout où cette technologie s'avère judicieuse sur le plan opérationnel. Cette solution repose sur une plateforme d'ECM évolutive et fonctionnellement adaptable, qui peut être déployée dans d'autres services de Delvag. L'ECM est étroitement intégré au système central de gestion de portefeuille d'assurances afin d'éviter toute redondance dans la gestion et la conservation des données.

Pourquoi Doxis ?

- Grande expérience de la gestion de projets
- Vaste périmètre de la suite d'ECM Doxis
- Interfaces standardisées permettant l'intégration avec des procédures spécialisées dans le domaine de l'assurance et dans d'autres secteurs

Solutions

- Archivage Doxis, GED, dossiers électroniques, gestion des processus métier (BPM), centre de réception, recherche en texte intégral

Intégration

- Microsoft 365, outil de gestion des sinistres

Volume de documents

- Environ 1,8 million de documents, représentant 570 Go de stockage et près de 173 000 dossiers électroniques

Nombre d'utilisateurs

- 70 espaces de travail Doxis

Mise en œuvre

- **1er mai 2016 :** lancement de la solution de dossier électronique pour gérer les dossiers de demandes d'indemnisation ; processus complet de validation des paiements (avec exemples d'audits).
- Traitement du courrier entrant assisté par flux de travail. Affectation des documents entrants à des dossiers tout au long du traitement des sinistres à l'aide du service BPM.
- Gestion des échéances à base de flux de travail (pour les recours, par exemple).
- **2017 :** mise en ligne des dossiers de contrats relatifs à l'assurance dans les domaines de l'aviation et des transports.
- Déploiement : au cours des prochaines années, toute l'entreprise déploiera les dossiers électroniques, la gestion de tous les principaux processus étant alors dématérialisée au sein de ce système.

Bénéfices

- Optimisation du traitement des sinistres portant sur 1,8 million de documents et 173 000 dossiers électroniques, le tout sur une seule et même plateforme.
- Facilité de consultation des documents relatifs aux sinistres de n'importe où ; accès des 70 utilisateurs de Doxis aux informations nécessaires à leur travail en déplacement ou lors des rendez-vous avec les clients.
- Sécurité d'exécution des tâches accrue, grâce au moteur de BPM et aux interfaces facilitant l'automatisation partielle des processus pour respecter la procédure standard.

Plus d'informations sur notre site Internet :

www.doxis.com/fr/