

« L'objectif stratégique N° 1 de DEVK est de garantir la satisfaction de ses clients. Nous ne pouvons y parvenir que si nous sommes rapides et capables de fournir l'information à la demande. »

Markus Schiffer,
chef de projet,
service Gestion du portefeuille et des projets, DEVK

DEVK

Société	DEVK - assurance
Enjeu	Gestion des assurances axée sur les dossiers, de la souscription des contrats au règlement des sinistres
Secteur d'activités	Assurance
Nombre d'employés	Environ 6 000
Chiffre d'affaires	Près de 3 milliards d'euros (2016)
Siège de l'entreprise	Cologne
Intégration	SAP, MS Office/Outlook, PARIS (système de gestion de portefeuille)
Périmètre	Allemagne

Problématiques

- Décentralisation et diversité des canaux entrants (courrier, messagerie électronique, télécopie, portail en ligne)
- Traitement lent et essentiellement sur support papier avec numérisation ultérieure
- Manque d'une solution de répartition des tâches et de gestion des processus
- GED et système d'archivage en limite de capacité

Objectifs

- Abandonner l'ancien système
- Déployer la digitalisation du traitement des documents de bout en bout et de la gestion des processus
- Assurer une utilisation équitable des capacités des employés en automatisant l'attribution des dossiers entre les sites
- Trouver une solution logicielle évolutive et extensible

Solutions

- Archivage, GED et traitement des dossiers par workflow
- Corbeilles de tâches électroniques
- Dossiers électroniques des sinistres, des assurés, des contrats, du recouvrement des créances et des cyclomoteurs
- Intégration de SAP Business Workplace et de SAP FI/CO

Aperçu du projet

Situation initiale

L'objectif stratégique principal de DEVK est la satisfaction client, et sa réalisation passe par la rapidité de ses processus, l'usage rationnel de ses ressources et un haut niveau de qualité de service. Plutôt que de s'en tenir à un traitement complexe de ses dossiers papier, DEVK décide de dématérialiser leur traitement de bout en bout. Doxis est désormais utilisé dans toutes les divisions de l'entreprise. Grâce à l'automatisation du traitement du courrier entrant, aux dossiers électroniques Doxis et aux flux de travail, DEVK est parvenu à mettre en place une gestion numérique des sinistres par cas. Les implantations régionales exploitent pleinement leurs capacités, les délais de traitement chutent et les assurés bénéficient du meilleur service possible.

Pourquoi Doxis ?

- Analyse précise par Doxis des besoins et des objectifs de DEVK
- Partenariat étroit axé sur les besoins tout au long des phases du projet
- Logiciel d'ECM novateur

Solutions

- Automatisation du traitement du courrier entrant
- Digitalisation du traitement des dossiers basée sur les flux de travail
- Dossiers électroniques des sinistres, des assurés, des contrats, des cyclomoteurs et du recouvrement des créances

Intégration

- SAP Business Workplace, SAP CM et SAP FI/CO, PARIS (système interne), MS Office/Outlook, interface GDV, DOM/Dope (système de correspondance), autres systèmes hôtes de la division Assurances

Volume de documents

- Environ 400 millions de documents, 432 types de documents, 62 millions d'enregistrements

Nombre d'utilisateurs

- 2 700 employés en interne, 3 000 commerciaux, 35 000 pour le portail web « MeineDEVK »

Mise en œuvre

- **Début du projet en 2011 :** déploiement d'un traitement par dossier pour les entités Sinistres et protection juridique avec traitement automatisé des messages entrants
- **2012 – 2013 :** mise en service des dossiers électroniques de sinistres pour la division Sinistres avec intégration de la solution SAP Claims Management, et migration des archives existantes : environ 250 millions de documents pour 3 000 utilisateurs
- **2013 :** mise en place des dossiers électroniques pour les contrats, le recouvrement de créances, les cyclomoteurs et les assurés ; connexion du flux de travail aux entités Immobilier, Responsabilité, Accidents et véhicules, Recouvrement de créances, Protection juridique, Vie et autres divisions
- **2014 – 2016 :** connexion au service juridique et fiscal, aux ventes ; intégration de SAP FI/CO dans les achats
- **2018 :** achèvement du déploiement pour les entités ; mise en place des dossiers du personnel au service RH et intégration des dossiers électroniques pour la division Monega afin d'archiver les consultations téléphoniques (enregistrements des conversations téléphoniques conformément à la directive MiFID II)

Bénéfices

- Recherche directe et universelle parmi 400 millions de documents et 62 millions d'enregistrements, pour retrouver en quelques secondes les déclarations de sinistre antérieures, les dossiers en cours et les contrats d'assurance
- Accès immédiat pour plus de 40 000 utilisateurs (parmi lesquels le personnel interne, les commerciaux et les utilisateurs du portail web MeineDEVK) permettant d'améliorer le service offert aux assurés
- Processus transparents, rapides et économiques pour faciliter le règlement quotidien des sinistres dans toutes les divisions

Plus d'informations sur notre site Internet :

www.doxis.com/fr/