



«L'ECM est à la fois une condition préalable et une étape importante vers la transformation numérique de notre compagnie d'assurance.»

**Markus Saladin,**  
Directeur du programme ECM et des solutions de gestion de l'information, Helvetia Insurance

## Best Practice

<b>Société</b>	Assureur Helvetia
<b>Domaine applicatif</b>	Déploiement de l'ECM dans toute l'entreprise comme socle GED
<b>Secteur d'activité</b>	Assurances
<b>Nombre d'employés</b>	Environ 6 500 (dans le monde)
<b>Chiffre d'affaires</b>	8,6 milliards de CHF
<b>Siège social</b>	Saint-Gall, Suisse
<b>Intégration</b>	CRM, applications de gestion, portail client, intranet, gestion des partenaires
<b>Périmètre du projet</b>	Suisse



### Problématique

- Complexité et hétérogénéité de l'environnement informatique avec des systèmes redondants pour les processus de gestion de l'information
- Absence de vue d'ensemble des clients, des partenaires et des dossiers d'affaires
- Difficulté à cartographier les processus flexibles

### Cibles

- Mettre en place un traitement des dossiers plus efficace et plus transparent
- Améliorer la coopération entre les différents sites
- Répondre aux besoins des clients en matière d'amélioration de la qualité de l'information fournie par les employés et de réduction des délais de traitement
- Remplacer l'ancien système
- Déployer de nouveaux modèles opérationnels

### Solutions

- Archivage, GED, BPM et corbeilles de tâches électroniques pour toutes les divisions
- Circuits électroniques de distribution flexible du courrier et des tâches en fonction des capacités et de l'expertise
- Dossiers électroniques des clients
- Intégration de la gestion de la relation client et des applications de gestion

# Aperçu du projet

## Situation initiale

La compagnie d'assurance suisse Helvetia propose des solutions dans les domaines de l'assurance décès de la prévoyance et de secteurs spécialisés à plus de cinq millions de clients. Son environnement informatique a évolué au fil des ans, mais il n'est plus en mesure de répondre aux exigences de l'interaction moderne avec les clients : Helvetia manquait de flexibilité dans ses processus et sa gestion de l'information entre les différents systèmes. La compagnie d'assurance décide donc d'initier une stratégie de transformation numérique à l'échelle du groupe basée sur Doxis. Les flux de travail automatisés optimisent la distribution du courrier et la répartition des tâches en fonction de l'expertise et des capacités des employés. Les employés de chaque site ont accès à toutes les informations pertinentes grâce aux dossiers électroniques des clients.

## Pourquoi Doxis

- Savoir-faire de Doxis et simplicité de la collaboration
- Périmètre fonctionnel et déploiement rapide du logiciel de GED
- Une technologie de plateforme extensible et innovante
- Grande facilité d'utilisation, puissance du moteur de BPM et possibilités de collaboration

## Solutions

- Logiciel Doxis avec archivage, GED, BPM, corbeilles de tâches électroniques et dossiers électro-niques des clients pour la correspondance, les documents médicaux, les états financiers, les polices, les déclarations de sinistre, etc.
- Flux de travail pour la répartition flexible des tâches et pour les commandes initiales ; gestion des articles non livrables et archivage
- Logiciel multilingue notamment en anglais, allemand et français

## Intégration

CRM, applications de gestion, portail client, intranet, gestion des partenaires

## Volume de documents

Environ 115 millions de documents (2015) ; croissance annuelle : près de 6 millions de documents

## Nombre d'utilisateurs

2 500, augmentation prévue à 4 000 (dont 70 % en interne)

## Mise en oeuvre

- 2018 : mise en place de l'infrastructure de base
- Mi-2018 : migration des anciennes archives dans Doxis, division par division
- Mise en œuvre des premiers flux de travail et des dossiers électroniques des clients avec Doxis
- Prochaines étapes : déploiement successif de l'ECM et du BPM dans toutes les divisions, y compris les ventes, pour une optimisation transversale et continue des processus

## Bénéfices

- Amélioration du service à la clientèle par un traitement plus rapide et plus transparent des dossiers et une meilleure capacité à fournir l'information
- Une collaboration plus efficace grâce à une gestion de l'information et des processus multilingues, interservices et intersites
- Simplification de l'hétérogénéité des systèmes, simplification et automatisation des processus

## Modules Doxis

### Recherche

- Text mining
- Mot-clé
- Texte intégral

### Intégration

- Applications de gestion
- Portail clients
- Intranet
- CRM

### Entrées

- Email

### Capture/ Acquisition

- Capture/  
Numérisation

## Doxis

### Clients

- Windows
- Mobile
- Web

### Conservation

- Archives
- Gestion documentaire

### Dossiers & Processus

- Dossiers électroniques
- Workflow

### Extraction

- Factures
- Messages entrants