

Améliorer sa communication pour satisfaire les exigences des clients

La gestion dynamique des processus apporte à l'assureur Suisse une meilleure compétitivité sur le marché

La société

La Mobilière, la plus ancienne compagnie d'assurance privée en Suisse, tient une position majeure sur le marché en fournissant un panel de produits d'assurance et de complémentaires retraite, de l'habitation à la responsabilité civile, en passant par l'automobile ou l'assurance vie. Environ 1,7 millions de clients font confiance à La Mobilière pour assurer leur sécurité, soit un tiers des ménages et plus d'un tiers des entreprises. Par ailleurs, en 2015, La Mobilière a reçu un prix de WfMC pour son nouveau système de correspondance : "Mobiliar Korrespondenz System" ou MKS.

Les défis à relever

A travers les différents documents multilingues échangés avec ses clients, La Mobilière a vu une opportunité pour mieux communiquer et renforcer leur fidélité à travers le monde et particulièrement en Europe.

Avec un volume de courriers métier de plus de 6,3 millions d'enveloppes par an, La Mobilière s'est rendu compte de la nécessité d'innover vers un système efficace capable de produire et d'envoyer des documents de haute qualité en grand nombre, sur tous les canaux disponibles dans un minimum de temps.

Les objectifs de l'entreprise

- Permettre aux utilisateurs métier de gérer la conception et les mises à jour des documents (sans codage)
- Optimiser et limiter l'intervention des ressources IT
- Fournir un envoi plus rapide des documents aux clients
- Réduire les temps de mise sur le marché
- Créer rapidement de nouveaux modèles de documents
- Simplifier les processus documentaires pour mieux se focaliser sur les besoins clients



Le système en place basé sur Microsoft Word ne pouvait satisfaire tous les besoins de La Mobilière. Les administrateurs des documents avaient du mal à maintenir des centaines de modèles en langues multiples et utilisés par plus de 4 000 agents d'assurance sur des systèmes distribués. Le fait de créer des milliers de documents par jour à partir de modèles définis en local avait engendré un nombre de versions incontrôlable et de grandes dérives par rapport à la charte graphique de l'entreprise.

L'échange manuel de données, l'envoi des documents et des pièces jointes au dossier gérés par d'autres applications métier, représentaient une perte de temps considérable et un effort administratif conséquent pour La Mobilière.

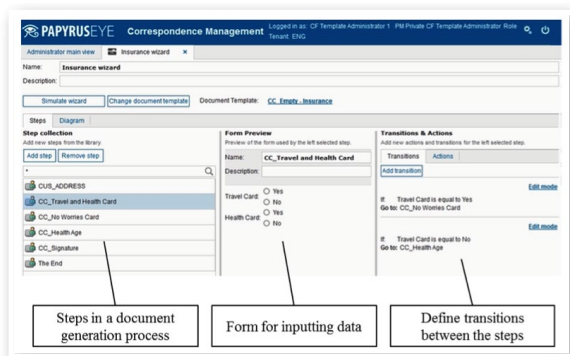
Les besoins fonctionnels

- Gestion des modèles et des processus par un seul système
- Conception, maintenance et production intégrées
- Prise en charge des changements et versions pour une mise à jour plus rapide
- Echange des données automatique entre les applications métier
- Intégration de canaux d'envoi variés directement dans le processus de communication
- Support global des espaces de travail multilingue

Le nouveau système de correspondance centralisé MKS, basé sur la plateforme Papyrus orientée métier permet à La Mobilière de présenter une nouvelle «approche à deux niveaux». Avec une gestion du travail orientée processus, elle permet d'autonomiser chaque acteur pour exploiter au mieux ses compétences facilitant ainsi la collaboration en définissant clairement les responsabilités de chacun.

Les utilisateurs métier peuvent concevoir avec flexibilité, et maintenir le contenu et les processus sans intervention de l'IT. Ils disposent d'un espace de travail spécial qui intègre tous les outils nécessaires et les autorisations requises selon leur rôle pour concevoir les documents et les processus.

Pour assurer la cohérence et optimiser les ressources, Le système MKS propose la réutilisation à grande échelle de composants et de modèles, le tout intégré avec des processus rationalisés, ce qui permet à l'équipe front office de mieux se focaliser sur les demandes des clients. Les ressources, ainsi que les modèles de documents et de processus, sont gérés directement par le système et conservés dans un référentiel centralisé, afin de garantir une cohérence entre la charte graphique de l'entreprise et la conception des documents.



Administrateur créant un processus métier dans un modèle de document

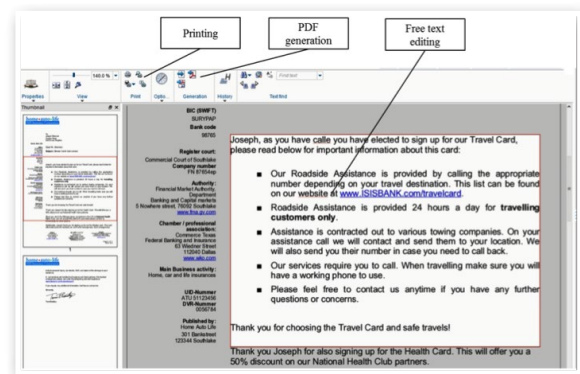
Le système permet aussi à des équipes multilingues de travailler dans la langue de leur choix, et ce, même si cette dernière n'est pas celle du destinataire du courrier.

Grâce à une architecture client léger, les agents d'assurances peuvent à présent accéder au système indépendamment de l'emplacement de leur bureau.

Les processus associés au document se connectent dynamiquement à une variété de services back-end, fournissent les

données demandées à la volée, prennent en compte les décisions de l'agent et exécutent tous types de tâches demandées. Ils assemblent automatiquement les documents d'assurance qui vont répondre au besoin spécifique du client tout en tenant compte des réglementations liées à l'assurance.

Une fois que le document est complété, l'agent d'assurance a l'option de l'éditer ou de l'imprimer localement. Il peut l'exporter en tant que PDF ou bien l'envoyer au client par email, ou fax, selon les canaux d'envoi choisis - ou encore échanger avec les applications métier de La Mobilière.



Contenu en mode édition

En utilisant l'Adaptative Case Management de Papyrus et les capacités du BPM, MKS gère le cycle de vie complet du document - de la conception à l'exécution en passant par l'envoi selon la police spécifique de La Mobilière. Le contrôle du processus est entre les mains des utilisateurs métier, qui peuvent réaliser les mises à jour sur les documents et modèles de processus au moment opportun, selon les demandes, permettant à La Mobilière de s'adapter rapidement et de saisir plus d'opportunités.

Le nouveau système MKS dépasse les attentes de La Mobilière, en améliorant l'efficacité, la production et les services dans toute l'entreprise :

- Nombre de modèles de documents réduit, qualité du document éprouvée
- Production journalière de documents multipliée par 20
- Intégration des données provenant des systèmes back end grâce aux Web services
- Temps de mise sur le marché grandement réduit pour les nouvelles offres de services
- Meilleure focalisation sur l'expérience client

Les modules Papyrus chez La Mobilière

- Papyrus WebRepository
- Papyrus Designer Package
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus Client
- Papyrus Adapters: LDAP, SOAP, HTML
- Papyrus Server

En résumé

- **Société :** La Mobilière (Assurance)
- **Challenge :** Production de documents métier efficace; Intégration transparente avec les systèmes back-end
- **Objectifs recherchés :** Autonomisation des utilisateurs métier; Création centralisée de documents personnalisés de haute qualité; Envoi multicanal intégré; Mise sur le marché accélérée
- **Intégration:** Services Web Multiples
- **Solution:** ACM, Business Correspondence