

ACCROITRE SON EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE

« Ce type
d'approche
nous a permis
d'augmenter
nos notes
de satisfaction,
pour les réseaux
le taux est passé
de 64% à 80%
en 3 ans et
pour les Clients,
il est passé de
70% à 85% »

DANS UN ENVIRONNEMENT DE PLUS EN PLUS EXIGEANT...

Le monde de l'assurance subit de nombreux changements :

- Augmentation constante de la pression concurrentielle et/ou baisse des dotations de gestion
- Changements de plus en plus rapides : transformation de la distribution (partenariats, canaux, produits), évolution des technologies, délégations de gestion
- Pressions réglementaires (Solvency II, Codes de l'Assurance et de la Mutualité)

Les organisations recherchent donc une baisse des coûts et une meilleure maîtrise des risques opérationnels, tout en assurant un **niveau de performance et de qualité croissant**

...L'EFFICACITE OPERATIONNELLE EST UNE PRIORITE !

Nos clients cherchent à mettre en œuvre une gestion industrielle de bout en bout :

- Intégrer de nouveaux flux sans saturation physique des Back Office
- Réduire les ruptures et accélérer les traitements
- Améliorer la qualité de gestion

Pour cela, ils lancent de nombreux projets : e-Services, dématérialisation, industrialisation du traitement des demandes sans valeur ajoutée (externalisation, automatisation), projets Lean / Six Sigma, etc.

NOTRE STRATEGIE

L'AMÉLIORATION DE L'EFFICACITE OPERATIONNELLE PASSE PAR LA DEFINITION D'UNE SOLUTION SUR-MESURE

Tournelle Consulting s'engage dans la recherche d'une stratégie d'amélioration de l'efficacité opérationnelle de l'étude **d'opportunité à la concrétisation des gains**.

Tournelle Consulting met à votre disposition son savoir-faire développé autour de **L'ANALYSE DE LA CHAÎNE DE VALEUR et de L'OUTILLAGE DES PROCESSUS :**

- Déterminer les gains de productivité et/ou financiers envisageables
- Définir les transformations à mettre en œuvre pour mobiliser les gains :
 - Réorganisation, optimisation des processus, démarche Lean
 - Intégrer des leviers technologiques : Workflow, Dématérialisation, Pilotage, Six Sigma
- Accompagner le projet : aider aux choix de la solution et des prestataires, cahiers des charges, recettes, contrôle des prestations fournies par le maître d'œuvre, suivi de projet

TOURNELLE CONSULTING

CABINET DE CONSEIL EN ORGANISATION

Notre savoir-faire et notre CAPITALISATION nous permettent d'intervenir efficacement pour :

- **Auditer** les processus et/ou les organisations et définir les pistes d'optimisation
- **Proposer des solutions**, sur la base de business cases, qui permettent d'améliorer durablement le traitement des processus
- **Définir la stratégie de mise en œuvre** des améliorations (processus, organisationnelle, technologique)
- Définir les **indicateurs de pilotage** 'utiles' à la mesure de l'efficacité opérationnelle et 'adaptés' aux différents acteurs (managers, directeur de Back Office, fonctions transverses...)

NOS ATOUTS DIFFERENCIANTS

- Etre force de proposition grâce à notre expérience au sein d'organismes assurantiels : nos propositions sont originales et adaptées car nous croyons qu'il n'y a pas de solution toute faite !
- Une démarche de transformation collaborative pour aboutir à une vision partagée ; nous savons que l'adhésion du management est un vecteur clé de la performance durable et de la qualité



- La capitalisation de nos savoir-faire via Treck, un logiciel de suivi dédié au pilotage des processus et à l'amélioration de la qualité dans les Back Office Assurance (en production dans plusieurs environnements assurantiels)
- Notre démarche d'analyse structurée autour de quatre volets majeurs :



- L'Organisation
- L'Efficacité Opérationnelle
- Le Pilotage
- Les Ressources Humaines

et de leurs impacts sur le management, les métiers, les SI et la satisfaction interne.

Tournelle
consulting

Tournelle Consulting
37, rue Etienne Marcel
75 001 Paris

Tél. : +33 1 55 80 70 01
Fax : +33 1 55 80 70 02
www.tournelle.com
E-mail : info@tournelle.com