

# RÉUSSIR SA DÉMATÉRIALISATION

« Industrialiser nos métiers de gestion en accélérant le cycle de traitement et in fine améliorer notre qualité de gestion. »

## QU'EST-CE QUE C'EST ?

Au-delà de la transformation des courriers entrants en images, la dématérialisation recouvre de nombreuses fonctions.

On peut notamment citer :

- L'E-business : services en ligne sur Internet, paiement dématérialisés, SVI
- La numérisation des courriers entrants et intégration dans un Workflow
- L'automatisation du traitement des flux

## EST-CE OBLIGATOIRE ?

Non, mais elle est vecteur d'améliorations : délai, qualité, productivité.

La dématérialisation a un impact :

- Sur la **satisfaction client** :
  - Transparence du Back Office
  - Déploiement de services en ligne
- Sur la **satisfaction interne**
  - Outils permettant de réaliser des traitements de qualité
  - Meilleure utilisation des qualifications
- Sur la **performance opérationnelle**
  - Augmentation des traitements automatiques
  - Traitements manuels plus efficaces

## COMMENT FAIRE ?

LA DÉMATÉRIALISATION N'EST PAS QU'UNE OPÉRATION TECHNOLOGIQUE, ELLE NECESSITE UNE APPROCHE GLOBALE

La mise en œuvre de la dématérialisation doit être faite via une approche à la fois **organisationnelle et technique** pour être source de profits à court et moyen termes.

La **dématérialisation des processus** requiert une **composante organisationnelle, fonctionnelle et humaine** :

- Refonte des processus et de la chaîne de valeur en amont : la « reproduction » du modèle papier est source d'échec !
- Evolutions des travaux et des compétences : l'accompagnement des hommes pour garantir l'adhésion au changement est facteur clé de succès !

Mais aussi une **composante technologique** qui doit être maîtrisée :

- Numérisation, indexation et archivage des documents papiers
- Intégration des flux pour traitement automatique
- Supervision des flux

# TOURNELLE CONSULTING

## CABINET DE CONSEIL EN ORGANISATION

NOTRE SAVOIR-FAIRE nous permet de nous engager dans la recherche d'une stratégie de déploiement de la dématérialisation **de l'étude d'opportunité à la mobilisation de vos gains** :

- Proposer une **stratégie de déploiement** de la dématérialisation en identifiant les gains
- Identifier les **opportunités de gains** sur un projet existant et les mettre en œuvre
- Préconiser et aider au **choix de la solution** et des prestataires le cas échéant
- **Accompagner le projet** (cahiers des charges, recettes, contrôle des prestations fournies par le maître d'œuvre, suivi de projet)

## 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
- Tournelle Consulting s'engage sur la réalisation des objectifs de gains

## QUELQUES EXEMPLES DE MISSIONS

### Définition de la trajectoire de mise en œuvre de la dématérialisation (secteur de l'assurance)

Analyse de la chaîne de valeur et des processus pour chaque métier (Santé, Epargne, Dommages, Prévoyance, Gestion des Comptes Clients et Intermédiaires), proposition de deux scénarii de trajectoire de mise en œuvre.

### Mise en œuvre de la GED / Workflow pour les processus Epargne et Santé (secteur de l'assurance)

Définition de la chaîne de valeur dématérialisée, accompagnement de la transformation des processus et du déploiement des technologies, conduite du changement.

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