

LA MAÎTRISE DES PROCESSUS BACK-OFFICE

**INDUSTRIALISATION
DES PROCESSUS
WORKFLOW**



**GESTION
DE LA QUALITÉ
OPÉRATIONNELLE
ET DE LA
PRODUCTIVITÉ**



**MISE EN ŒUVRE
D'ENGAGEMENTS
DE SERVICES**

Les défis auxquels sont confrontées les compagnies d'assurances sont doubles.

- > Des **contraintes concurrentielles** : des engagements de qualité de service accrus, une pression sur les coûts, une évolution de l'offre de produits de plus en plus complexe.
- > Des **contraintes organisationnelles** : le manque de connaissance de l'activité et de partage des savoirs-faires, ou encore la faible maîtrise des délais et de la qualité.

Dans ce contexte, l'assureur doit donc faire face à de **nouvelles problématiques** que sont l'automatisation des processus de traitement via la définition d'une politique d'industrialisation et de dématérialisation des supports, le pilotage de l'activité et le suivi de la performance via la mise en place d'indicateurs, l'amélioration de la qualité via une politique d'engagements de service et une réduction des délais de traitement.

Afin de répondre à ces problématiques, le cabinet de Conseil Tournelle Consulting, spécialisé en stratégie opérationnelle dans les domaines de la banque et de l'assurance, a développé TRECK, solution logicielle pour maîtriser les processus Back-office.

En capitalisant sur ses missions de réorganisation de Back-Office Assurances, **Tournelle Consulting** met à votre disposition sa connaissance du métier et son expertise en industrialisation et maîtrise des procédures.

TRECK s'articule autour de **trois grandes fonctionnalités**

> TRECK Workflow

Ce module permet de tracer les différentes étapes de traitement d'une demande client, de sa réception à son traitement dans les outils de gestion. A chaque demande client sont associés un code barre et une fiche de suivi informatisée. A chaque étape du traitement, la fiche de suivi est mise à jour dans Treck via un statut.

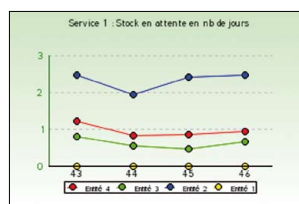
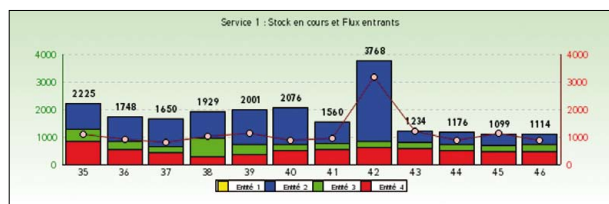
Un délai de traitement, orienté client, est calculé pour chaque fiche de suivi (les délais imputables aux clients comme les attentes de pièces sont exclus). De plus, Treck Workflow permet de suivre les activités liées au fonctionnement du service (tâches hors demandes client).

> TRECK Indicateurs

Ce module permet d'assurer un triple suivi de l'activité. Un **suivi unitaire** en temps réel via des listings : listing des demandes en stock, des demandes en retard de traitement, des demandes les plus transférées, etc.

Demandes en stock au sein du service 1										Faire une extraction Excel du résultat					
1413 fiches trouvées, soient 1511 occurrences au total															
Assuré	Numéro de contrat	Typologie	Service de la typologie	Occurrences	Numéro de code à barre	Date de la dernière action	Dernier gestionnaire	Statut	Entité concernée	Date d'arrivée de la demande	Date butoir de traitement	Réclamation	Urgent	Lutte Anti-blanchiment	Gestion privée
DUPONT	10952	Affaire nouvelle	Service 1	1	1497489	23/09/2008	MARTIN	Attente PJ	Entité A	29/08/2008	05/09/2008	Non	Non	Non	Non
DURANT	35846	VEX	Service 1	2	1373134	29/10/2008	VINCENT	Traitée	Entité B	27/10/2008	03/11/2008	Non	Non	Non	Non

Un **suivi analytique** hebdomadaire via des indicateurs consolidés : flux (entrants/sortants), stock, stock en nombre de jours, performance, suivi des délais de traitement par typologie.



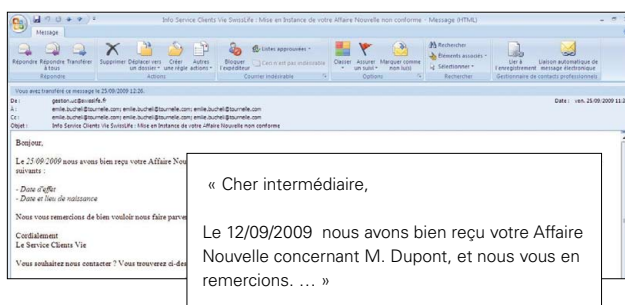
Entité concernée	Service 1 Performance				Productivité Théorique (heures/ETP jour)
	Demandes traitées		Tâches clôturées		
	Nombre	En temps de traitement (en heures)	Nombre	En temps de traitement (en heures)	
Entité A	305	22.4	50	12	5.1
Entité B	194	11.3	125	21	5.7
Entité C	453	36.7	134	20.5	4.3

Typologies	Service 1			
	Demandes traitées			
	Nb de demandes	Délai de traitement moyen (en jrs)	Délai de traitement médian (en jrs)	% Hors délai
Affaire nouvelle	67	2.4	1.4	23.9%
VEX	35	2.9	2.3	42.9%

Un **suivi ponctuel** via un module de requêtes à la demande permettant de produire des listings et indicateurs spécifiques.

> TRECK Communication

Ce module permet de communiquer à destination des clients et/ou des intermédiaires afin de donner une meilleure visibilité sur l'état d'avancement du traitement des demandes via l'envoi de mails automatiques et l'alimentation de portails Intranets / Extranets. Cette fonction permet également d'accélérer les processus de traitement via la relance des pièces manquantes.



Une mise en œuvre séquentielle en trois étapes

Étapes	Travaux à réaliser	Acteurs impliqués
Étape 1 : Cadrage des concepts	- Définir les modalités de mise en œuvre de Treck - Définir les impacts organisationnels qui en découlent	- Management
Étape 2 : Adaptation du logiciel aux spécificités de l'organisation	- Recueillir les informations nécessaires au paramétrage du logiciel - Paramétrer et développer les adaptations indispensables - Tester le fonctionnement du logiciel	- Responsables de service - Experts identifiés
Étape 3 : Accompagner le changement	- Former les utilisateurs - Assurer le suivi post mise en production	

Une offre déclinée selon trois approches pour **répondre au mieux à vos problématiques**

> L'approche « Outil de mesure »

Mise en œuvre dans un délai rapide (trois mois environ) des différentes fonctionnalités du logiciel (Workflow, Indicateurs, Communication).

Treck s'inscrit dans une démarche d'outillage et de pilotage de l'activité (démarches qualité ISO, LEAN, Six Sigma, etc.).

> L'approche « Aide au changement »

Mise en œuvre du logiciel en vue de préparer l'arrivée à plus long terme d'un changement d'ampleur (mise en

place d'un progiciel, d'un outil de GED/Workflow, d'une réorganisation, etc.).

Le logiciel est utilisé comme support de conception de la solution cible (logique « proof of concept »).

> L'approche « Réorganisation métier »

Mise en œuvre du logiciel dans le cadre de la refonte des processus métier et/ou d'une réorganisation.

Le logiciel est déployé progressivement comme outil support.

Treck, **un outil « léger », sûr et rapide** à mettre en place

> Accès à l'outil

L'outil est accessible via le navigateur web et se fait uniquement par Intranet.

L'accès à l'application se fait grâce à un login et un mot de passe crypté par utilisateur.

> Technologie utilisée

Il utilise une solution de type WAMP et nécessite un serveur pour fonctionner.

L'outil dispose de sa propre base de données, il est « indépendant » du système d'information en place. Des interfaces sont disponibles pour faciliter la saisie des données.

Une solution pragmatique pour des **gains mesurables**

> **Gains qualitatifs** : facilitation des processus de transformation, amélioration des délais de traitement, amélioration de la communication vers les clients / intermédiaires, optimisation du pilotage de l'activité.

> **Gains quantitatifs** : réduction significative de la durée des projets (réorganisation, déploiement d'un progiciel, etc.) avec la mise en œuvre préalable de Treck. Mise à disposition d'un modèle d'indicateurs dédiés au monde de l'assurance, réduction du nombre « d'appels polluants » à destination des services de gestion.

Les bénéfices de la mise en place de TRECK sont multiples...

> Pour le gestionnaire

- Assistance à la gestion de son activité et de ses dossiers
- Amélioration de la communication avec le client

> Pour le management

- Outil de pilotage de l'entité et d'analyse de l'activité
- Analyse des dysfonctionnements : optimisation/reconfiguration des processus
- Analyse de la performance des équipes et des collaborateurs
- Capitalisation sur un référentiel de bonnes pratiques de TRECK

> Pour la compagnie

- Facilite la certification des processus
- Différenciation commerciale sur les délais de traitement (choisis) auprès des clients et des intermédiaires (Partenariats, délégation de gestion, etc.)

> Pour le client

- Visibilité sur le délai de traitement de son dossier
- Qualité de service

NOS RÉFÉRENCES



Dans un contexte d'élargissement de son offre, APICIL souhaite mettre en place le progiciel GraphTalk AIA afin de gérer des produits de plus en plus complexes et automatiser les tâches à faible valeur ajoutée.

Actions Tournelle Consulting : Aide au pilotage du projet de déploiement et réorganisation du service Prestations Prévoyance, ainsi que mise en œuvre du logiciel Treck afin de mettre les équipes dans une dynamique de changement, passer vers une gestion en mode processus, obtenir rapidement une amélioration de la qualité de service (suivi des délais, communication), disposer d'un modèle d'indicateurs de pilotage dédiés aux Back Office Assurance (suivi des flux, des stocks, des délais, de la performance, etc.)

Retours d'expérience : déploiement du logiciel en cours.



SwissLife

Dans un contexte de forte augmentation de son activité, SwissLife souhaitait revoir l'organisation de son Back Office VIE afin d'accélérer l'industrialisation de ses processus via la mise en place d'une organisation de type spécialisation (séparation des tâches simples et des tâches à forte valeur ajoutée assurantielle) et la mise en œuvre ultérieure de la dématérialisation des flux (GED / Workflow).

Actions Tournelle Consulting : Accompagnement dans le processus de réorganisation et dans la mise en œuvre du logiciel Treck dans le cadre d'une approche « Aide au changement ».

Retours d'expérience : SwissLife a fortement augmenté sa note de satisfaction Clients / Apporteurs (pour les réseaux, le taux de satisfaction est passé de 64 % à 80 % en 3 ans et pour les Clients il est passé de 70 % à 85 % en 3 ans). L'outil de GED / Workflow a été déployé par la suite en 1 année (contre 1 à 2 ans en moyenne sur ce type de projet).

Tournelle
consulting

Tournelle Consulting
37, rue Etienne Marcel
75 001 Paris

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



TRECK®