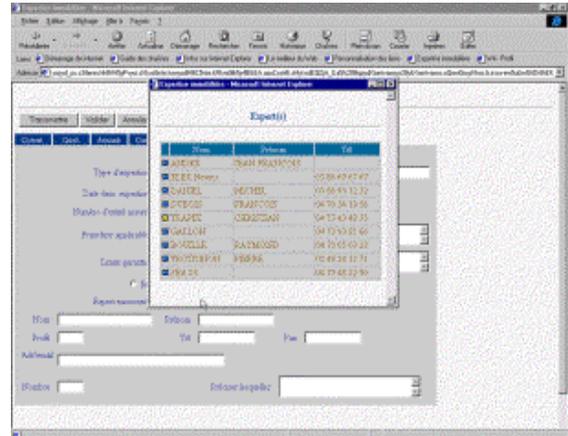




Groupama Centre Sud

Groupama Centre Sud a choisi W4® pour gérer le traitement de ses sinistres immobiliers.

Résultat : la durée moyenne des traitements des sinistres a été divisée par quatre.



Avec 112 agences, plus de 600 collaborateurs, dont 300 conseillers commerciaux, Groupama Centre Sud met tout son professionnalisme au service de quatre départements : Allier, Cher, Nièvre et Puy de Dôme. Fort de cette dynamique, Groupama Centre Sud accompagne aujourd'hui plus de 150 000 clients.

Au service de la performance

Groupama Centre Sud s'est donné les moyens d'assurer une prestation de services de qualité, de la vente du contrat à la gestion de sinistre. L'entreprise s'est dotée d'une nouvelle organisation, avec pour objectif d'être résolument tournée vers ses clients. La réflexion globale sur la qualité de service s'est traduite par l'amélioration des procédures relatives aux traitements des sinistres immobiliers.

Une nécessité de collaboration et d'homogénéité

Pour répondre aux problèmes posés par le nombre et l'éclatement géographique des agences et collaborateurs comprenant les experts libéraux, Groupama Centre Sud a

amorcé une vaste démarche qualité et décidé d'y adjoindre une solution de Workflow. Celle-ci permettra de mettre fin à la dispersion géographique, d'harmoniser les procédures de gestion pour une amélioration du travail collaboratif.

Objectif : améliorer le circuit de l'information, traçabilité et gain de temps

Automne 2000, la Direction Informatique décide de mettre en place un outil de workflow afin de répondre aux attentes des utilisateurs.

Un cahier des charges est alors élaboré prenant en compte leurs besoins, à savoir une meilleure gestion du traitement d'un dossier sinistre sans risque de le perdre.

La tâche est cruciale car l'entité régionale traite plus de 7500 dossiers par an et subit la lourdeur des circuits papier. L'objectif est donc de pouvoir formaliser le processus afin d'augmenter la qualité de services, optimiser le coût de la gestion des dossiers par la réduction du temps consacré à celle-ci et enfin fiabiliser l'information pour une prise de décisions plus rapide et plus pertinente.

W4[®], la solution du problème

En mars 2001, après avoir passé en revue les principaux outils du marché, la Direction Informatique retient la solution W4[®] et confie à Ever Team ingénierie (anciennement MC2) l'intégration du projet pour la partie gestion des processus, laissant les aspects métier au groupe d'utilisateurs et gestionnaires.

"W4[®] était orienté Web de manière native. De plus W4[®] traite aussi bien les documents papiers que les formulaires électroniques, ce qui correspond à notre chaîne de sinistres » déclare Gilles Refouvelet, Directeur Informatique Adjoint chez Groupama Centre Sud, et conclut « *L'outil de workflow W4[®] était le seul produit véritablement adapté à l'architecture intranet et groupware que nous avons décidé de mettre en œuvre, prenant en compte tous les acteurs de l'entreprise y compris les collaborateurs distants.* »

L'application de workflow ainsi créée va prendre en charge toutes les étapes du traitement : déclaration de sinistres, ouverture d'un dossier, suivi, expertise, délibération, règlement des dommages aux clients.

De son poste de travail, chaque commercial peut y accéder, via un navigateur web. A partir d'un formulaire électronique, ils pourront enregistrer les déclarations faites par les assurés. Et déclencher des requêtes automatiques pour compléter leur dossier.

Ces informations sont alors acheminées vers le gestionnaire attribué, pouvant initier des opérations automatisées: désignation d'un expert par exemple. Une fois l'expertise achevée, ce dernier pourra aisément retourner les informations recueillies, y compris les documents attachés (photos numériques, pièces administratives).

Les responsables du projet apprécient particulièrement son adéquation à l'environnement intranet, son évolutivité et sa facilité d'installation. L'application a été implémentée en dix semaines. Disponible au départ, sous forme de solution pilote utilisée par une quinzaine de personnes, l'application de workflow appelée « **Gesimo** » a été généralisée depuis août 2001 avec un déploiement aisé. Une soixantaine d'agences sont aujourd'hui incluses dans le processus de traitement des sinistres immobiliers.

Cohésion des équipes, amélioration du service client, gain de temps

Si la puissance de l'outil est un des facteurs de succès de la solution, sa facilité et sa flexibilité poussée a contribué à son acceptation par tous. Les utilisateurs ont adopté de nouvelles méthodes de travail à forte valeur ajoutée et source d'une plus grande productivité.

Un premier bilan permet de constater une meilleure maîtrise et un meilleur suivi des procédures. En effet, le workflow attribue les tâches aux bonnes personnes, au bon moment, et permet ainsi de guider l'utilisateur tout au long du processus. L'information circule de manière fluide et améliore le travail en équipe, la collaboration entre collaborateurs, la cohésion générale de l'entreprise.

W4[®] a amené des gains de productivité appréciables et une bonne réactivité. Les responsables apprécient la rapidité du suivi des dossiers.

« Notre workflow W4[®] a divisé par quatre la durée moyenne des traitements des sinistres » déclare Gilles Refouvelet, qui conclut « *deux mois et demi étaient nécessaires jusqu'alors.* »