

GENERALI GROUPE SUISSE

TRAITEMENT NUMÉRIQUE EFFICACE DES DEMANDES ET COURRIERS ENTRANTS



«C'est une solution qui pérennise la fourniture des prestations logistiques de Generali Suisse sur le long terme et qui nous fait en outre bénéficier du puissant potentiel d'innovation qui caractérise SPS en sa qualité de leader suisse du marché de la logistique de l'information»

– Andreas Krümmel, CEO du Groupe Generali Suisse

Après un examen approfondi de la logistique et de la numérisation aux sites de Nyon et d'Adliswil, le groupe d'assurance Generali Suisse a décidé d'externaliser toutes ses activités postales à Swiss Post Solutions (SPS). Cette étape garantit les prestations logistiques de Generali Suisse sur le long terme.

Le challenge

Les processus commerciaux actuels nécessitent que les informations soient rapidement disponibles dans un contexte toujours plus international et interconnecté, et offrent des processus standardisés à l'échelle mondiale. La gestion efficace des données d'entreprises et les activités y afférentes dans les différents services exercent une influence positive sur le succès d'une entreprise et son résultat opérationnel.

Dans le secteur de l'assurance, les ruptures de média sont fréquentes et recèlent un important potentiel d'optimisation. Si l'on souhaite économiser du temps et de

l'argent, les processus de logistique et de numérisation doivent être examinés en continu et faire preuve d'ouverture face aux nouveautés. C'est par exemple le cas de Generali Suisse: raison pour laquelle elle a opté pour l'externalisation. Chaque jour des milliers de documents sont traités à Nyon et Adliswil, les principaux sites de Generali Suisse. La clientèle, qui compte près de 1 million de personnes, s'adresse à la compagnie d'assurance par e-mail, courrier ou fax. Un traitement centralisé de ces documents est donc une nécessité incontournable.



1 million

de clients de Generali s'adressent à la compagnie d'assurance par e-mail, courrier ou fax



About Generali

Generali est un groupe italien indépendant qui jouit d'une forte présence internationale. Fondé en 1831, il compte parmi les principaux assureurs au monde et est implanté dans plus de 60 pays, avec un chiffre d'affaires en primes collectées dépassant les 70 milliards d'euros en 2016. En Suisse, Generali fournit des solutions d'assurance individuelles dans tous les domaines de la vie depuis 140 ans. Près d'un million de clients se fient à la protection sans faille offerte par Generali dans tous les secteurs, de l'assurance de choses, la protection juridique et l'assurance sur la vie aux solutions complètes de prévoyance et aux produits bancaires et de fonds de placement.

En savoir plus sur
no solutions:



SPS
Swiss Post Solutions

La solution

Le courrier entrant tel que lettres, demandes, déclarations de sinistres, changements d'adresse ou factures arrive dans les salles de courrier centrales de Nyon et d'Adliswil, puis les documents sont triés en fonction des cas. Une fois le tri terminé, les documents sont scannés. Ils sont ensuite classés électroniquement par type de document. Aujourd'hui, cela concerne 15 types de documents. A cet égard, le logiciel sous-jacent identifie et extrait les données indiciaires importantes et les compare avec les données de référence de Generali. Les numéros d'assurance et d'autres informations importantes sont lus de manière ciblée et directement transférés vers le flux de travail de Generali. L'ensemble du courrier entrant est ainsi numérisé au quotidien et disponible pour un traitement ultérieur.



numérique

Mise à disposition de tous les documents commerciaux

Dans le cadre du processus de traitement ultérieur, SPS génère pour chaque document entrant une ID document univoque qui est sauvegardée dans un code-barres 2D. Cette ID document est enregistrée dans une base de données centrale. Cela permet de suivre à tout moment le statut de traitement des documents. Nous avons ainsi un compte rendu du traitement de bout en bout – de l'entrée des documents physiques jusqu'à la transmission des données de qualité garantie aux systèmes de Generali.

Une fois le courrier entrant numérisé, l'original des pièces justificatives est conservé pendant 90 jours dans les archives de courte durée. Ensuite, les documents sont dirigés vers les archives de longue durée qui sont également conservées sur les sites de Nyon ou d'Adliswil.



Processus

efficaces et rentables grâce à la numérisation des demandes entrantes

Les bénéfices

La stabilité et la garantie d'une confidentialité absolue jouent un rôle important dans le secteur de l'assurance, qui connaît un important trafic de données nécessitant d'être protégées. SPS, filiale de la Poste Suisse, correspond parfaitement au profil du partenaire de confiance recherché. Prestataire chevronné dans la gestion des documents, SPS dispose des compétences parfaites en termes de conseil et de solution pour se charger du processus d'entrée du courrier.

Les tâches dans le domaine de la salle de courrier et de la gestion des documents à Adliswil et à Nyon ont été entièrement externalisées à SPS. Afin d'assurer sans problème le transfert des prestations existantes dans la phase théorique et ainsi exploiter entièrement le potentiel d'optimisation tant actuel que futur, les spécialistes SPS ont dressé un calendrier détaillé et rigoureux. Un coup d'envoi sans accroc a donc été garanti à la date de référence convenue. Generali est convaincu que SPS, chef de file du marché suisse dans le domaine de la logistique des informations, apporte un potentiel d'innovation élevé. Cette collaboration est un bon moyen d'optimiser les tâches manuelles et le temps de réaction aux demandes de la clientèle. De plus, les processus commerciaux bénéficient du soutien continu des spécialistes SPS et de leur analyse au niveau de la transformation numérique.