

AXA Assistance

AXA Assistance : services accélérés grâce à l'automatisation des processus..

Le défi

La satisfaction des clients est l'objectif métier prioritaire des compagnies d'assurance et des services d'assistance. Interaction aisée avec les opérateurs, traitement rapide des demandes d'indemnisation, réduction des erreurs de procédure et communication globalement efficace avec l'assureur : tels sont les facteurs qui font la différence pour fidéliser la clientèle. Pour atteindre efficacement cet objectif, il est indispensable de s'appuyer sur des processus modernes et ultra-automatisés. Sans surprise, les entreprises du secteur investissent dans des solutions et des outils capables de répondre aux enjeux de la transformation digitale.

Et sur ce plan, AXA Assistance est à la pointe. Marco Gaeta, directeur de l'exploitation et de l'information, s'est donné pour mission d'employer des plateformes permettant d'optimiser les processus, afin de doter l'entreprise d'une infrastructure idéale en termes de conduite du changement. « L'instauration de processus toujours plus innovants et automatisés nous a permis d'accroître la valeur ajoutée de nos services et d'améliorer l'expérience du client final », explique M. Gaeta.

Pour AXA Assistance, l'interaction avec ses souscripteurs revêt une importance capitale. Auparavant, le personnel du centre d'appels gérait manuellement les demandes d'indemnisation, en s'appuyant sur les systèmes de gestion dorsaux de l'entreprise. Il était donc primordial de dématérialiser ces processus métier à l'aide d'une plateforme capable de raccourcir les délais de traitement, en donnant aux opérateurs une visibilité accrue sur les activités en cours et en automatisant la saisie des données. Dans une optique stratégique de transformation, la dématérialisation et la simplification des processus sont devenues un objectif d'investissement majeur pour asseoir la croissance future.



AXA Assistance est la dénomination commerciale d'Inter Partner Assistance S.A., une société du groupe AXA Assistance qui redéfinit les paramètres de l'assistance traditionnelle. Elle se positionne comme une compagnie d'assurance extrêmement fiable et disponible dont les services suivent l'évolution des besoins des clients, avec lesquels elle instaure une solide relation de confiance. Présente dans six secteurs d'activité (voyage, automobile, santé, logement, aide juridique et assurance de personnes), l'entreprise peut compter sur un vaste réseau de partenaires, qu'il s'agisse d'assureurs, de banques, d'opérateurs touristiques, de détaillants, de services publics ou de fournisseurs de services connexes.

Implantée dans 34 pays et opérant dans plus de 200 autres, l'entreprise compte 8 600 employés, qui ont la gestion de 11 millions de demandes d'indemnisation (dont 4 millions dans le secteur automobile et plus de 2 millions dans le secteur de la santé).

Produit utilisé :

- ◆ KofaxTotalAgility®

Spécialisation : Traitement des demandes d'indemnisation, gestion des polices, assurances voyages.

« Grâce à Kofax TotalAgility, nous avons pu réduire de moitié le délai moyen de clôture de chaque demande d'indemnisation. »

Marco Gaeta, directeur de l'exploitation et de l'information

La solution

AXA Assistance a jugé que Kofax TotalAgility était la solution la mieux adaptée pour transformer ses processus. Kofax TotalAgility est une plateforme de développement dédiée aux solutions d'automatisation des processus métier, qui permet notamment (parmi bien d'autres fonctions natives) d'extraire le contenu des documents. L'intégration de Kofax TotalAgility s'est déroulée de façon progressive, en prévoyant une phase d'introduction avant l'extension à l'ensemble des produits et unités fonctionnelles.

« La plateforme Kofax a d'abord été mise à l'essai sur un produit dédié aux voyages, qui permet au client de se faire rembourser en cas d'annulation », explique M. Gaeta. « Selon l'ancienne procédure, le client devait envoyer une demande par e-mail ou par courrier recommandé, puis fournir les justificatifs nécessaires au fur et à mesure du traitement de son dossier jusqu'à la résolution, toutes ces interactions étant gérées par l'un de nos opérateurs », continue M. Gaeta. « La mise en place de cette nouvelle plateforme nous a ainsi permis d'étoffer et d'améliorer l'expérience des bénéficiaires, de l'avis de nos clients eux-mêmes. »

Grâce à Kofax TotalAgility, le processus a été entièrement transformé. « Une fois que le client a saisi les renseignements généraux le concernant sur notre site Web, la procédure du service d'annulation se déclenche automatiquement », précise M. Gaeta. « Toutes les vérifications relatives aux détails de la police et aux justificatifs transmis, ainsi que toutes les communications avec le client, sont gérées sur la plateforme Kofax. »

Kofax TotalAgility passe ses informations en revue, contrôle la couverture prévue et renseigne automatiquement la demande d'indemnisation à l'aide des données correctes, éliminant ainsi toute saisie manuelle. Le système informe également les clients du statut de leur demande et les avise en cas de données incorrectes ou incomplètes. « Nos clients bénéficient d'un suivi du processus et ont une visibilité sur les délais. » Et ce n'est pas tout. L'expert en assurances dispose d'un tableau de bord lui permettant d'identifier les dossiers en phase finale de traitement et de lancer la procédure de clôture, simplifiant ainsi le travail des opérateurs.

Les résultats

Le projet initial portant sur les premiers produits a déjà permis à AXA Assistance de réduire de 50 % en moyenne le temps consacré à la gestion et à la clôture de chaque demande d'indemnisation. Un résultat qui a persuadé l'entreprise de transposer le reste de ses produits, toutes unités fonctionnelles confondues, sur la plateforme Kofax. « Outre les délais de traitement divisés par deux, Kofax TotalAgility a également résolu la question de la saisie manuelle des données par notre personnel, cette tâche chronophage n'ayant plus lieu d'être grâce à la nouvelle fonction d'acquisition et de reconnaissance des données », ajoute M. Gaeta. « Cet avantage se traduit par un net gain d'efficacité et de productivité. » L'automatisation des processus favorise également une prise de décision plus rapide. « Nous sommes non seulement parvenus à accélérer le travail des opérateurs, qui ont accès en permanence aux données nécessaires à la gestion des demandes d'indemnisation sur le tableau de bord, mais aussi à renforcer la visibilité pour les clients, qui sont informés en continu du statut de leur dossier. »

Et ce traitement plus rapide est aussi synonyme de satisfaction accrue de la clientèle. « Grâce à l'intégration progressive des services sur la plateforme Kofax et au travers de notre ligne d'assistance à la clientèle, nous avons pu observer la différence en termes de satisfaction chez les clients toujours pris en charge selon l'ancienne procédure », explique M. Gaeta. Cette meilleure satisfaction des clients s'accompagne d'une relation plus fructueuse, qui ouvre à son tour de nouvelles perspectives commerciales. « Notre transformation numérique est tangible, si l'on en juge par la croissance des activités d'AXA », conclut M. Gaeta. « Notre capacité à fournir des services rapides et efficaces, dans des délais garantis, est une valeur ajoutée reconnue sur le marché. »

Pour en savoir plus sur les succès de nos clients internationaux, rendez-vous sur www.kofaxrance.fr

