



Chez MMA, les solutions de gestion de documents IBM FileNet facilitent le traitement des dossiers

Aperçu

L'enjeu pour MMA

Adopter un mode de traitement des dossiers homogène et performant pour gagner en productivité, améliorer le service aux clients et mieux contrôler les risques.

La solution

Déploiement de la plateforme de gestion de contenus et de processus métiers IBM FileNet P8 : gestion du cycle de vie, archivage, indexation.

Les bénéfices

Un système de dématérialisation qui crée de la valeur pour tous les métiers :

- Gestion des sinistres : service client plus efficace et meilleure visibilité managériale.
- Protection juridique : meilleure image de marque auprès des partenaires.
- Réseau commercial : hausse de la rentabilité des actes, taux d'indisponibilité des pièces justificatives divisé par 3.

Les avantages du « zéro papier » :

- 150 000 € économisés par an.

Le nombre de documents gérés et stockés par une seule compagnie d'assurance se compte en millions. MMA échappe d'autant moins à la règle que le Groupe se place parmi les principaux assureurs généralistes français. La volonté de dématérialiser a pour premier objectif d'améliorer la productivité du traitement des dossiers de sinistres, une activité centralisée qui représente 80 % des dépenses de l'entreprise.

Avec la solution IBM FileNet, choisie par MMA pour sa capacité à gérer de gros volumes, son ouverture et son évolutivité, la Gestion électronique de documents (GED) ou Enterprise Content Management (ECM) bénéficie à tous les métiers, notamment au réseau des agents généraux.

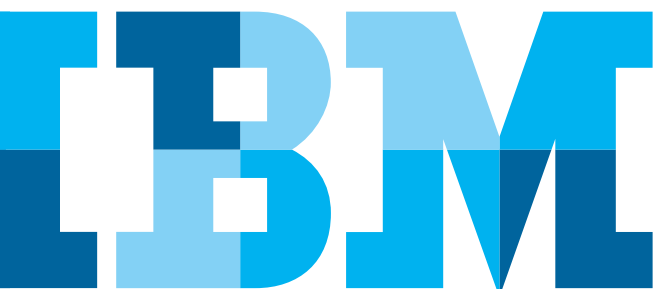
La GED répond à un besoin de cohérence et de productivité

Quelques données chiffrées permettront d'évaluer les dimensions du projet. MMA s'adresse à un marché très large de particuliers et d'entreprises avec une offre complète : IARD (Incendies, accidents, risques divers), prévoyance, épargne. Ses 3 300 000 clients ont souscrit 7 500 000 contrats auprès des 1 864 points de vente de son réseau d'agents, piloté par dix directions régionales. La gestion des sinistres et les activités de back office sont centralisées sur plusieurs sites principaux au Mans, à Chartres, Strasbourg et Paris.

Bruno Garçon, responsable du projet GED à la direction centrale des systèmes d'information de MMA, complète ce tableau : « MMA est le résultat d'une série de fusions, la dernière en date avec Azur Assurances. D'où un système d'information complexe et des modes de fonctionnement différents. Dans ce contexte, caractérisé par une forte volumétrie, une organisation multi-site et un besoin de cohérence, la GED répond à des enjeux stratégiques d'industrialisation et de productivité. »

L'intégration avec les applicatifs métiers, facteur d'efficacité

Depuis fin 2009, après trois ans de construction du projet, 4 000 utilisateurs sur 13 000 travaillent quotidiennement avec la plateforme logicielle IBM FileNet : le personnel des agences et des back offices associés, les gestionnaires des sinistres, les juristes en relation avec les clients affaires. « Cette plateforme est conçue pour servir l'ensemble des métiers de MMA, souligne Bruno Garçon. Nous avons choisi d'intégrer étroitement les applicatifs métiers et la GED pour être plus efficaces. Un exemple : la création d'une affaire nouvelle en assurance auto appelle automatiquement la GED qui demande le permis de conduire de l'assuré et la carte grise du véhicule. C'était un souhait des agents qui, en tant que professions libérales, voulaient simplifier le traitement des actes. »



«MMA fait aujourd'hui un très large usage de la GED avec le logiciel IBM FileNet, autant pour le traitement quotidien des sinistres que pour fluidifier les échanges entre la compagnie et ses réseaux de distribution et, bien entendu, les clients.»

– Bruno Garçon, responsable du projet GED à la direction centrale des systèmes d'information de MMA

Les directions fonctionnelles de MMA confirment les apports de la dématérialisation des documents et de l'automatisation de leur gestion. Sur le plan qualitatif tout d'abord :

- Gestion des sinistres : facilité et rapidité de réponse au client, sécurisation des dossiers (risque de perte limité).
- Protection juridique : avantage concurrentiel dans le cadre des appels d'offres de partenaires, pour la vente de produits comme la garantie des risques locatifs.
- Réseau des agents : rigueur dans la collecte des justificatifs (nouvelles souscriptions, avenants, versements sur contrats) et l'appréciation des risques.
- Relation clients : accès à leurs documents via leur espace personnel sur mma.fr.

Les bénéfices quantitatifs sont liés à la très forte réduction des impressions en central de relevés d'épargne, notamment, qu'il fallait redistribuer. MMA évalue le gain à plus d'un million de pages par an.

La GED créatrice de valeur ajoutée

Pour Bruno Garçon, «la GED avec IBM FileNet crée une réelle valeur ajoutée en transformant les pratiques habituelles.» Qu'il s'agisse de dématérialisation de masse pour tous les courriers arrivant au centre de gestion des sinistres du Mans, de dématérialisation unitaire au niveau des agences ou de sorties informatiques, les 20 millions de documents gérés aujourd'hui par la GED obéissent tous à la même logique de fonctionnement. Le «socle» commun est opérationnel depuis fin 2009. La montée en charge, progressive, s'effectue à niveau de performance constant. 100 % des applications métiers de MMA seront interconnectées avec la GED courant 2012, ce qui représentera 25 à 30 millions de documents en ligne.

«MMA fait aujourd'hui un très large usage de la GED avec le logiciel IBM FileNet, autant pour le traitement quotidien des sinistres que pour fluidifier les échanges entre la compagnie et ses réseaux de distribution et, bien entendu, les clients, constate Bruno Garçon. Déchargé de tâches matérielles dévoreuses de temps, l'agent général peut, quant à lui, se concentrer sur la relation avec le client. La GED est aussi la condition de la nécessaire refonte des processus métiers au sein du Groupe.»



© Copyright IBM Corporation 2011

Compagnie IBM France
17, avenue de l'Europe
92275 BOIS COLOMBES CEDEX

Tél. : 0810 011 810 - ibm.com/fr

IBM, le logo IBM, sont des marques de International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans les autres pays. Les autres noms utilisés pour désigner des sociétés, des produits ou des services sont des marques ayant leur titulaire respectif. Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie pas qu'IBM ait l'intention de les y annoncer. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, logiciel ou service puisse être utilisé. Tout élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Ce témoignage montre l'utilisation faite par un client d'IBM des technologies/services d'IBM et/ou des Partenaires Commerciaux. De nombreux facteurs ont contribué aux résultats et bénéfices décrits. IBM ne garantit pas des résultats comparables dans tous les cas de figure. Toutes les informations mentionnées ici ont été fournies par le client et/ou par le Partenaire commercial. IBM ne garantit pas l'exactitude de ces informations.

2^{ème} trimestre 2011

© Copyright IBM Corporation 2011 - Tous droits réservés

ZZC03019FRFR-00