

Success Story

Finance

Magnolia Web Assurance



Solution installée

Therefore

Magnolia Web Assurance est une société de courtage. Leader en assurance de prêt sur internet, elle travaille en collaboration avec différents sites web.

Date d'installation

Juillet 2012

Contexte de l'affaire

Le groupe qui travaille en collaboration avec 13 compagnies d'assurance emploie une quinzaine de salariés, gère plus de 40 000 assurés et enregistre chaque mois plus de 700 nouveaux clients. Implanté sur un marché en forte croissance, Magnolia était contraint à résoudre deux problématiques majeures liées à sa gestion documentaire :

- L'archivage papier de ses 28 000 dossiers clients était devenu inconcevable au vu de la place que cela prenait et du nombre croissant des nouvelles adhésions tous les mois.
- Pouvoir intégrer une solution de GED directement à son logiciel CRM pour simplifier et accélérer la recherche et la consultation d'un dossier client.

Processus de travail avant la mise en place de la solution Canon

Le client déposait une demande de devis pour l'assurance d'un prêt par exemple sur l'un des sites internet du groupe. Magnolia appelait le client pour lui envoyer les devis correspondants. Lors de l'appel, une qualification était réalisée pour s'assurer des détails du contrat avec le client. Lorsque le client souhaitait souscrire un contrat d'assurance, Magnolia lui envoyait un ensemble de documents au format PDF par mail. Le client imprimait et complétait les documents à la main puis renvoyait son dossier d'adhésion rempli soit par mail

soit par courrier. Lors de la réception des documents clients sous format papier, les documents étaient numérisés pour être envoyés à la compagnie d'assurance pour étude et les documents reçus par mail, étaient imprimés pour être archivés sous format papier.

« Un contrat d'adhésion se compose de 3 à 30 pages »

Jean-Christophe Fouache
Responsable Pôle Assurance

La compagnie d'assurance renvoyait une lettre de

couverture et les contrats validés sous format PDF à Magnolia ou les imprimaient pour qu'ils soient classés dans une chemise papier dans des classeurs. Régulièrement, les clients appelaient pour faire des modifications de contrat (avenants) ou obtenir des renseignements. Une personne devait donc ressortir les

« Nous avions des chemises papier de 7 à 8 cm d'épaisseur »

Jean-Christophe Fouache
Responsable Pôle Assurance

documents d'un client pour pouvoir le renseigner. A chaque fois, il y avait

une manipulation de documents papier importante, des pertes de temps puisqu'un salarié pouvait passer une dizaine de minutes à retrouver un document pendant que le client patientait au téléphone.

La bonne gestion de ses documents était donc une priorité si Magnolia Web Assurance souhaitait rester compétitif et assurer sa croissance.

Contact du client

Jean-Christophe Fouache
Responsable Pôle Assurance

Contact Canon

Richard Ohlig
Réseau direct
Région Nord-Est
06.70.51.78.94
richard_ohlig@cf.canon.fr

Accord client pour

Communication en externe
Communication en interne

« La gestion des documents est beaucoup plus fluide aujourd'hui » .

« Le gain de productivité est important avec l'utilisation de Therefore » .

« On a divisé par deux l'utilisation de papier grâce à Therefore » .

Jean-Christophe Fouache
Responsable Pôle Assurance

La société s'est donc orientée vers la solution Therefore de de Canon, une solution de Gestion Electronique de Document simple et extrêmement puissante.

Processus de travail après la mise en place de la solution Canon

Dans un premier temps, Magnolia Web Assurance, a entrepris une numérisation de masse de tous ses documents papiers pour qu'ils soient disponibles, recherchables et sécurisés dans Therefore.

Au niveau de la gestion de ses documents clients lorsque Magnolia Web Assurance reçoit un document, il est automatiquement numérisé

« Nous avons numérisé dans Therefore environ 200 000 documents »

Jean-Christophe Fouache
Responsable Pôle Assurance

dans Therefore en étant enregistré par numéro d'identifiant, par type de document (contrats, avenants...) et par client. Therefore a ainsi pris le rôle d'armoire électronique dont les salariés peuvent désormais ranger toutes les informations relatives à leur activité au travers d'un plan de classement structuré et partagé pour toute l'entreprise. Fini l'archivage papier et la recherche manuelle.

La capacité d'intégration de Therefore avec des applications tierces lui a permis de faire partie de leur logiciel CRM.

Quand un client appelle, une reconnaissance de son numéro de téléphone s'effectue, pour que soit remonté automatiquement dans Therefore sa fiche client et tous ses

documents correspondants (devis, garanties, compagnies...). C'est d'une efficacité redoutable puisque un salarié peut retrouver en quelques secondes tous types de document dans Therefore, à partir de leur logiciel CRM.

Bénéfices

- Plus de déplacements physiques pour

« Lors de la recherche d'un contrat, nous avons un onglet 'contrat' dans notre logiciel CRM qui permet de retrouver directement dans Therefore les contrats clients »

Jean-Christophe Fouache
Responsable Pôle Assurance

- rechercher un document
- Gain de place sans équivalent en supprimant l'archivage papier au profit d'un classement numérique des documents dans Therefore
- Recherche par index extrêmement rapide lié directement à la base CRM de l'entreprise
- Double sécurisation des données grâce au classement de tous les documents dans Therefore et dans un backup externe

Évolution du projet

Au vu des résultats affichés par la solution Therefore, Monsieur Fouache souhaiterait élargir son utilisation à d'autre activité du secteur de la prévoyance.