



L'apport des technologies au secteur de l'assurance

Norbert FOUQUES

23 février 2011



-
- **Les technologies apportent tous les jours leur lot de nouveauté**
 - **Certaines sont en train de révolutionner le monde de l'assurance**
 - **Cette présentation est l'occasion :**
 - de vous faire partager nos convictions
 - d'illustrer quelques mises en œuvre pratiques
 - de vous montrer que ces apports sont à votre portée



- **Internet c'est la capacité à mettre en ligne des fonctionnalités du système central**
- **Tous les acteurs de la chaine de valeur peuvent être impliqués dans :**
 - le partage d'information de nature commerciale ou technique
 - la collecte des données
 - la prise de décision lors des process
 - la planification des tâches
- **L'interopérabilité des systèmes (EDI, XML, SOA...) permet de casser les frontières du SI interne pour y adjoindre ceux des partenaires**
 - la mise en réseau de tous les acteurs d'un processus
 - suppression des discontinuités applicatives
 - élargissement des relations client / fournisseur / distributeur



Internet : quelques exemples opérationnels

- Accès des distributeurs aux SI pour la vente et la gestion via la technologie 3G
- Tarification en ligne par les clients
- Gestion des contrats entreprises révisables directement par les clients (flottes, déclaration de CA, de masse salariale, impression des attestations...)
- Missionnement des experts et collecte des conclusions de l'expertise sur les écrans de la compagnie
- Accès à la tarification en ligne via le système du distributeur (bancassurance, concessionnaire, courtier)
- Gestion commune du compte Compagnie / Distributeur
- ☞ qualité de service et information pour le client
- ☞ autonomie pour les distributeurs
- ☞ suppression par externalisation des tâches pour les compagnies
- ☞ simplification des process et amélioration de leur lisibilité pour tout le monde
- ☞ contrôle du respect des procédures pour les compagnies



- **Le workflow est le nouveau chef d'orchestre de la gestion :**
 - pilotage des processus
 - paramétrage des règles de gestion
 - automatisation des tâches sans valeur ajoutée
 - corbeille de tâches **à faire** pour chaque acteur

- **L'intégration bureautique permet une totale prise en charge des tâches administrative via le SI**
 - automatisation des courriers standard
 - pilotage des serveurs email et fax
 - archivage électronique des documents produits et reçus
 - design des écrans en fonction des situations de travail



■ Gestion des sinistres auto dématérialisée à 80%

- pilotage par le workflow du processus standard
- débrayage en cas de non-standard
- gestion de dossiers numérisés :
 - archivage et indexation automatique des documents sortants
 - numérisation et indexation industrielles des documents entrants
 - intégration du fax et du mail
- agendage de tâches et corbeille **à faire** pour tous les acteurs (internes et externes) du processus

☞ **50% des gains de productivité**

☞ **disponibilité immédiate de l'information**

☞ **meilleur contrôle des procédures et des retards de traitement**



Ces technologies sont disponibles en Afrique

- De nombreux pays disposent aujourd'hui d'une infrastructure Internet et 3G satisfaisante pour soutenir une activité professionnelle
- Des progiciels sont disponibles pour vous permettre de mettre en place pour un coût et des risques limités toutes ces technologies
- Au-delà, un véritable effort de reengineering est nécessaire pour tirer pleinement parti de ces opportunités :
 - responsabilisation des gestionnaires et des distributeurs
 - refonte des règles de délégation
 - automatisation et simplification des process

 **Les possibilités sont entre vos mains**

...

à vous de vous en saisir



Merci de votre attention



Norbert FOUQUES

Associé

8, rue Halévy
75009 PARIS

Port. : + 33 6 80 06 09 63

Email : norbert.fouques@aoa-conseil.com

