

i-process « assurance-vie »

Optimiser et piloter l'activité d'un back-office de gestion des contrats d'assurance-vie

Ce module métier assure la supervision, le suivi et la maîtrise du processus assurance-vie :

- suivre, en temps réel, le processus de gestion des contrats
- recevoir automatiquement les indicateurs d'activité et les tableaux de bord
- s'adapter au fonctionnement spécifique du back-office
- mesurer l'efficacité individuelle et collective afin d'améliorer les performances
- signaler les ruptures et les anomalies du processus
- fournir les informations aux partenaires par un Extranet

Description

Informer

Connaître en temps réel l'évolution d'un élément dans le processus - Identifier les actions déjà réalisées et par qui - Connaître les actions qui restent à accomplir et les utilisateurs concernés - Partager une même définition du processus - Communiquer aux partenaires extérieurs l'état l'avancement

Réagir

Identifier en temps réel les éléments non traités - Disposer d'informations sur la qualité du processus sous surveillance - Identifier les délais anormaux - Traiter en temps réel les informations - Projeter les besoins en fonction de l'évolution des éléments dans le processus - Disposer des informations pour suivre opérationnellement l'activité du service - Identifier les anomalies à traiter pour en réduire le nombre

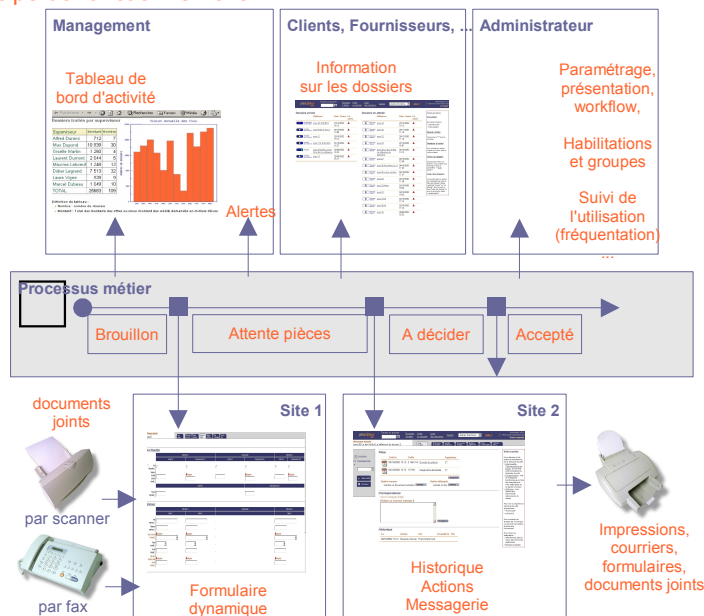
Mesurer

Fournir au management des indicateurs d'activité (suivi par utilisateur, suivi par agence, région ou national, état du stock, suivi géographique, ...) - Suivre l'évolution des éléments dans le processus et comparer - Identifier l'activité des utilisateurs (chargé de clientèle, commerciaux, middle et/ou back office ...) - Connaître les taux de concrétisation, d'échec, d'abandon par origine, ...

Optimiser

Développer l'activité du service - Supprimer les ruptures de traitement - Adapter les ressources à l'activité - Réduire les délais de traitement ou de recherche d'un élément - Supprimer le temps d'élaboration des tableaux de bord - Communiquer en temps réel avec le management

Principe de fonctionnement



Méthode

- Identifier les statuts, les transitions et les délais impartis à chaque statut
- Définir le formulaire (données, référentiels, aide)
- Construire les indicateurs et les tableaux de bord
- Former

Modèle

- 15 tableaux, graphes ou listes prédéfinis
- 250 données déjà répertoriées avec aide en ligne extensible par des données spécifiques
- Processus standards déjà paramétrés (30 statuts)
- Guide utilisateur papier et en ligne sur l'utilisation du système

Témoignage

« ... après avoir modélisé les processus des opérations d'assurance-vie de la demande du client au traitement des réclamations, I-TECHNOLOGY a réalisé l'appliquet de workflow. Depuis sa mise en place sur notre Intranet, les commerciaux connaissent à tout moment l'état d'avancement de leurs dossiers. Ils peuvent communiquer des informations exactes et fiables à leurs clients. Pour le management, c'est un gain de temps précieux ; les échéances sont respectées grâce aux tableaux de suivi et aux alertes automatiques. Les tableaux de bords sont automatiquement générés, et, avec le moteur de recherche, plus de recherche laborieuse des dossiers. Enfin, nous suivons l'évolution de l'activité « Assurance-vie » par commercial, agence, région et rédacteur middle ou back-office. »

Directeur de la production bancaire